Ontario

Franchir l'accessibilité :

Un guide pour les comités consultatifs municipaux

Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration
Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario
www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario (la Direction générale) tient à remercier les municipalités et les CCA de leur apport précieux à ce projet.

La Direction générale aimerait savoir ce que vous pensez de ce guide, notamment les aspects qui vous plaisent et les améliorations qui pourraient y être apportées.

Elle vous invite également à lui faire parvenir vos conseils et vos histoires de réussite afin de poursuivre la tradition de partage du savoir et de l'expérience des membres des CCA de l'Ontario.

Prière d'envoyer vos commentaires à :

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario
Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration
400, avenue University, 3e étage
Toronto (Ontario)
M7A 2R9

Tél. : voix 416-326-0207 ou sans frais : 1-888 520-5828
ATS/ATM 416-326-0148 ou sans frais : 1-888 335-6611
Télécopieur : 416-314-7307
Courriel : ODA@mci.gov.on.ca

Publié par le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration
Imprimé par l'imprimeur de la Reine pour l'Ontario
Province de l'Ontario, Toronto, Canada

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2004
ISBN 0-7794-6684-5

Introduction

Plus de 1,5 million d'Ontariennes et d'Ontariens ont un handicap et font régulièrement face à des obstacles à l'accessibilité.

La *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) vise à améliorer l'accessibilité des collectivités de l'Ontario en les aidant à éliminer les obstacles actuels et à empêcher l'établissement de nouveaux obstacles.

Les administrations municipales jouent un rôle primordial dans la planification et l'aménagement de leurs collectivités et, notamment, des rues, des parcs, du transport en commun, des bibliothèques, du logement social, des services d'urgence, des édifices publics ainsi que des programmes et autres services.

Ce rôle, qui inclut la mise en application du *Code du bâtiment* et de la *Loi sur l'aménagement du territoire de l'Ontario*, est essentiel à la réalisation d'une vision de collectivités inclusives qui fournissent l'accès à leurs résidents.

La LPHO oblige les municipalités à dresser des plans annuels d'accessibilité décrivant les mesures qu'elles entendent adopter pour rendre leur collectivité plus accessible. Les municipalités qui comptent au moins 10 000 habitants doivent mettre sur pied des comités consultatifs de l'accessibilité (CCA) chargés d'offrir des conseils aux conseils municipaux sur les questions relatives à la préparation de leurs plans d'accessibilité.

Ce guide se veut une ressource pour les comités consultatifs de l'accessibilité. Il vise à leur permettre d'aider les municipalités à s'acquitter de leurs obligations en vertu de la LPHO.

Le guide se divise en plusieurs modules et chacun d'eux peut être utilisé indépendamment des autres.

Les modules sont les suivants :

Module 1 : À propos de la LPHO et d'autres lois

Ce module présente un aperçu de la LPHO et d'autres lois provinciales, notamment le *Code du bâtiment* et la *Loi sur l'aménagement du territoire*.

Module 2 : Aperçu de l'administration municipale

Ce module présente un aperçu de l'administration municipale et vise à aider les comités consultatifs de l'accessibilité à comprendre les rouages de leurs municipalités.

Module 3 : Planification de l'accessibilité

Ce module présente des renseignements sur le travail de recherche et de rédaction associé à la préparation d'un plan annuel d'accessibilité.

Module 4 : Comités consultatifs de l'accessibilité

Ce module fournit des renseignements destinés à aider les comités consultatifs de l'accessibilité à travailler efficacement en groupe ainsi qu'avec leurs conseils municipaux respectifs et leur personnel.

Module 5 : Conseils, meilleures pratiques et autres renseignements utiles

Ce module appuie les modules un à quatre. Il présente des idées complémentaires et des meilleures pratiques émanant de municipalités, d'organisations et d'autres experts dans des domaines connexes. Il dresse également une liste des adresses de sites Web extérieurs pertinents.

Table des matières

Module 1

À propos de la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario et d'autres lois

Objet de ce module 1
Code des droits de la personne de l'Ontario 1
Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario 2
Loi sur l'aménagement du territoire de l'Ontario 4
- Plans officiels 4
- Règlements de zonage 5
- Plan d'implantation et révision 5
- Processus de plan d'implantation et de révision : Le rôle de votre CCA 6
- Critères d'aménagement accessible 7
- Plans de lotissement – Assurer l'accessibilité 8

Code du bâtiment de l'Ontario 9

Module 2

Aperçu de l'administration municipale

Objet de ce module 1
Responsabilités municipales 1
Conseil municipaux 2
Comités municipaux 3
Budgets : Trouver l'argent pour offrir les services 4
Établissement d'un budget pour l'accessibilité 4
Administration municipale 5
Le processus de politique 5
Un mot sur la planification 7

Module 3

Planification de l'accessibilité

Objet de ce module		1
À propos de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*		2
Planification conjointe		2
Deux définitions pour orienter vos travaux		3
Plan d'accessibilité		6
Première étape – S'organiser		6
Prochaines étapes	- Examiner les initiatives préalables	6
	- Effectuer une étude opérationnelle	7
Étape finale	- Créer le plan	8
Classement des obstacles – planifier l'élimination des obstacles dans votre municipalité		11

Module 4

Comités consultatifs de l'accessibilité

Objet de ce module	1
À propos des comités consultatifs de l'accessibilité	1
Élaboration d'un cadre de référence efficace	2
Promotion du travail d'équipe	5
Résolution de problèmes, processus décisionnel et règlement des conflits	7
Rôle du président du comité	10
Création de sous-comités	14
Collaboration avec le conseil et le personnel municipal	14
Partenariats communautaires	17

Module 5

Conseils, meilleures pratiques et autres renseignements utiles

Objet de ce module 1
À propos de la législation 1
À propos de l'administration municipale 2
À propos de la planification de l'accessibilité 3
Comment devenir un comité efficace 7
Évaluation de votre équipe CCA 12
Collaboration avec votre municipalité, votre collectivité et les médias 20
Ressources complémentaires pour votre CCA 27
Complément d'information sur la différence entre le rôle de conseiller et le rôle de défenseur 27
- Quelques mots sur les obstacles comportementaux 27
- Ateliers de sensibilisation 37
- Relations avec les médias 39
- Réunions accessibles 42
- Directives concernant l'aménagement accessible 43
- Planification de l'accessibilité municipale 44
- Outils de vérification – conception de projet et liste de vérification du plan d'implantation 48
- Pleins feux sur les élections municipales : Liste de vérification de l'accessibilité des bureaux de scrutin 51
- Pleins feux sur le logement : Toronto Community Housing Corporation – « Pommes, oranges et citrons » 55

Outils de conception universelle 58

Table des matières

Module 1

À propos de la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario et d'autres lois

Objet de ce module 1

Code des droits de la personne de l'Ontario 1

Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario 2

Loi sur l'aménagement du territoire de l'Ontario 4

Plans officiels 4

Règlements de zonage 5

Plan d'implantation et révision 5

Processus de plan d'Implantation et de révision : 6

Le rôle de votre CCA
Critères d'aménagement accessible 7

Plans de lotissement – 8

Assurer l'accessibilité

Code du bâtiment de l'Ontario 9

Module 1

À propos de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et d'autres lois

Objet de ce module

Deux lois et deux codes provinciaux se rapportent directement à votre travail en tant que membre d'un comité consultatif municipal de l'accessibilité. Ce sont : le *Code des droits de la personne*, la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*, la *Loi sur l'aménagement du territoire* et le *Code du bâtiment*. Ce module présente un bref aperçu de ces mesures législatives.

Code des droits de la personne de l'Ontario

Le Code des droits de la personne protège tous les résidents de l'Ontario contre la discrimination et le harcèlement dans des domaines spécifiques, notamment les services, le logement, les contrats et l'emploi.

En vertu du *Code*, tout le monde a droit à un traitement égal dans des domaines comme l'emploi, le logement ou les services. Toute personne a droit à un traitement égal en matière de services, de biens ou d'installations, sans discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, l'état matrimonial, le partenariat avec une personne de même sexe, l'état familial ou un handicap.

En vertu du *Code des droits de la personne*, les personnes ayant un handicap ont le droit d'avoir accès aux services, aux emplois et au logement et d'assumer les mêmes responsabilités et fonctions que les autres personnes.

Qui plus est, les employeurs, propriétaires, fournisseurs de services et autres ont l'obligation de tenir compte des besoins des personnes ayant un handicap. Cela signifie que les bâtiments, procédures, programmes et services doivent respecter les normes d'aménagement inclusif. Si les systèmes, les structures physiques ou les attitudes des gens créent des obstacles discriminatoires, ils doivent être éliminés ou modifiés. Lorsqu'il est impossible d'éliminer ces obstacles sans créer un préjudice injustifié, on doit procéder à des adaptations qui favorisent la pleine participation des personnes ayant un handicap.

Deux autres points à propos du *Code*. Premièrement, il a la primauté sur toutes les autres lois, y compris la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*. Deuxièmement, il vise à redresser la situation d'une personne ou d'un groupe ayant fait l'objet de discrimination et à prévenir toute discrimination subséquente. Comme l'intention n'est pas de punir l'individu ou l'entreprise qui a fait preuve de discrimination, le *Code des droits de la personne* de l'Ontario prévoit des recours civils plutôt que des sanctions pénales.

Les personnes ou les entreprises reconnues coupables de discrimination peuvent être forcées d'indemniser un plaignant ou de modifier leur façon de faire.

Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario

En décembre 2001, le gouvernement provincial a adopté la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) pour améliorer les possibilités offertes aux personnes ayant un handicap. En vertu de la *Loi*, les municipalités, peu importe leur taille, doivent préparer des plans d'accessibilité annuels et les mettre à la disposition du public. Elles doivent également intégrer des personnes ayant un handicap au processus de planification, soit à titre de membres des comités ou de participants au processus de consultation.

En vertu de la *Loi*, les plans d'accessibilité doivent examiner les obstacles qui existent dans les bâtiments, installations, programmes, pratiques, services, règlements et politiques d'une municipalité. Ils doivent définir les mesures qui ont été prises par la municipalité pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes ayant un handicap.

De plus, le plan doit comprendre ce qui suit :

- un compte rendu des mesures que l'organisation a prises pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes ayant un handicap;
- le mode d'évaluation par l'organisation de ses propositions de règlement, de politique, de programme, de pratique et de service afin de déterminer leur effet sur l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap;
- une liste des règlements, des politiques, des programmes, des pratiques et des services que l'organisation examinera au cours de l'année qui vient afin d'y repérer les obstacles pour les personnes ayant un handicap;
- les mesures que l'organisation envisage de prendre au cours de l'année qui vient pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes ayant un handicap.

Enfin, la municipalité doit mettre le plan d'accessibilité à la disposition du public.

Une autre remarque sur les plans d'accessibilité. La LPHO n'exige pas l'élimination immédiate de tous les obstacles, autorisant plutôt les municipalités à éliminer graduellement les obstacles au fil du temps. Elle confère aux municipalités la souplesse nécessaire pour fixer leurs propres priorités et choisir le niveau de détail qu'elles incluront dans leurs plans d'accessibilité annuels.

Cela dit, toutefois, les municipalités doivent fonder leurs plans sur des principes de planification valables et sur les questions soulevées au cours du processus de consultation.

Autres obligations en vertu de la Loi

La *Loi* oblige les municipalités à tenir compte du facteur d'accessibilité lors de leurs procédures de planification, dans l'achat de biens et de services, ainsi que dans le cadre de l'octroi des permis d'exploitation d'un commerce et de l'approbation des lotissements.

En vertu de la *Loi*, les municipalités doivent également :

- concevoir des plans d'accessibilité destinés aux prestataires de services de transport en commun administrés par la municipalité, faisant l'objet d'un contrat ou autorisés par permis, en consultation avec les personnes ayant un handicap;
- veiller à ce que les nouveaux logements sociaux ou les logements de remplacement incluent un pourcentage de logements adaptés pour les personnes ayant un handicap;
- augmenter l'amende minimale relative au mauvais usage des places de stationnement désignées et appliquer les nouvelles pénalités imposées pour le mauvais usage de permis de stationnement pour personnes ayant un handicap;
- améliorer l'accès lors des élections municipales en installant les bureaux de scrutin dans des bâtiments accessibles ou organiser des visites aux domiciles des électeurs pour leur permettre de voter.

Pour de plus amples renseignements sur l'aménagement de bureaux de scrutin accessibles, voir le module 5, page 51.

Pour de plus amples renseignements sur la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et les modifications complémentaires aux autres lois provinciales apportées par la LPHO, voir le module 5, page 1.

Loi sur l'aménagement du territoire de l'Ontario

La *Loi sur l'aménagement du territoire* énonce le cadre législatif de l'aménagement du territoire en Ontario. Elle constitue le fondement des intérêts provinciaux concernant l'aménagement du territoire municipal, l'administration de l'aménagement local, la formulation des politiques d'aménagement, le contrôle de l'aménagement, la division des terres et le droit du public de participer au processus d'aménagement.

L'adoption de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* a modifié la *Loi sur l'aménagement du territoire* de deux façons.

Premièrement, l'accessibilité de l'Ontario pour les personnes ayant un handicap est maintenant une question d'intérêt provincial. Cela signifie que les autorités approbatrices des plans d'aménagement doivent tenir compte de l'accessibilité des personnes ayant un handicap dans leurs décisions relatives à l'aménagement de toutes les installations et de tous les services auxquels s'applique la *Loi*.

Deuxièmement, les comités, conseils ou commissions approbateurs des plans de lotissement doivent tenir compte du critère d'accessibilité lorsqu'ils examinent l'ébauche des plans de lotissement.

Le paragraphe 12 (5) de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* affirme également que le Comité consultatif de l'accessibilité d'une municipalité peut exiger d'examiner les plans d'implantation et les dessins visés à l'article 41 de la *Loi sur l'aménagement du territoire* (réglementation du plan d'implantation) soumis à l'appui des demandes d'aménagement. Le paragraphe 12 (6) de la *Loi* précise que les conseils municipaux doivent fournir ces dessins à un CCA en temps opportun.

Pour de plus amples renseignements sur la *Loi sur l'aménagement du territoire*, se reporter au module 5, page 44.

Plans officiels

Le plan officiel guide l'aménagement dans les municipalités en établissant les objectifs et les politiques en matière d'aménagement du territoire. Le plan, qui décrit l'utilisation du territoire dans différentes parties de la municipalité, tient compte des commentaires des citoyens et autres intervenants intéressés de la municipalité.

Les municipalités doivent tenir une réunion publique au moins tous les cinq ans pour déterminer si le plan officiel doit être révisé.

CONSEIL : L'examen quinquennal du plan officiel de la municipalité offre aux membres du Comité consultatif de l'accessibilité local l'occasion de participer au processus de consultation publique et d'examiner le plan en détail pour proposer des changements. Les politiques inhérentes au plan officiel, notamment celles qui touchent le transport, les parcs, le logement, l'esthétique urbaine et les loisirs, peuvent déterminer dans quelle mesure le milieu bâti est accessible aux personnes ayant un handicap.

Règlements de zonage

Les règlements de zonage sont les outils de planification établissant les règles et règlements qui contrôlent l'aménagement dans les municipalités. Ils établissent les objectifs et les politiques d'un plan officiel et contrôlent l'utilisation du territoire. Par exemple, le zonage divise le territoire municipal en zones délimitées et établit l'usage de chaque zone (p. ex. résidentielle, industrielle, commerciale ou agricole). Il peut également préciser la dimension des lotissements, la hauteur des bâtiments, les marges de recul des routes ou des autoroutes et les exigences relatives aux aires d'embarquement et aux stationnements.

Au regard des aires de stationnement, certaines municipalités ont adopté des règlements en vertu de la *Loi sur les municipalités* qui déterminent l'emplacement et le nombre d'espaces de stationnement accessibles requis ainsi que d'autres considérations techniques telles que les dimensions de ces espaces (i.e. la longueur et la largeur requises).

Plan d'implantation et révision

Le processus de plan d'implantation et de révision permet aux municipalités de contrôler l'aménagement d'un terrain particulier. Les aménagements soumis à ce processus d'approbation sont précisés dans la réglementation du plan d'implantation de chaque municipalité.

La réglementation du plan d'implantation assure :

- l'emplacement adéquat des bâtiments et installations connexes sur chaque terrain et la protection des propriétés avoisinantes et des commerces adjacents contre l'aménagement incompatible;
- l'accès sûr et facile des piétons et des véhicules;
- un aménagement paysager, une aire de stationnement et un drainage appropriés;

- le respect des exigences des organismes et départements ayant compétence;
- la présence d'un forum pour le partage de renseignements et la négociation de solutions gagnantes aux problèmes d'aménagement de terrain.

Un plan d'implantation prend la forme d'un dessin ou d'un ensemble de dessins indiquant l'emplacement des aménagements tels que les bâtiments, les voies d'accès, les aires de stationnement, les allées piétonnières, l'aménagement paysager, les clôtures, l'éclairage extérieur et les services municipaux. Il peut également préciser l'élévation et la pente des allées piétonnières, selon le genre d'aménagement. Les normes esthétiques relatives à l'aménagement de terrains sont énoncées dans la réglementation du plan d'implantation et les politiques connexes. Ces normes revêtent une importance particulière pour l'accessibilité et aideront votre municipalité à assurer l'accessibilité des nouveaux aménagements pour toutes et pour tous.

***Processus de plan d'implantation et de révision*: le rôle de votre CCA**

Le paragraphe 12 (6) de la LPHO oblige les municipalités à fournir les plans d'implantation et les dessins connexes aux CCA sur demande. Vu que toutes les demandes d'aménagement doivent suivre un processus d'approbation formel, le personnel municipal doit fournir les plans d'implantation aux CCA aux fins de l'examen en temps opportun. Pour sa part, le CCA doit répondre promptement pour éviter tout délai. Votre CCA devrait envisager l'établissement de son propre processus pour :

1. Repérer et prioriser les genres d'aménagement qu'il veut examiner au lieu de réviser chaque plan d'implantation soumis. Ainsi, votre CCA pourrait décider d'examiner uniquement les nouveaux aménagements ou de prioriser les examens des plans d'implantation en fonction des fins de l'aménagement proposé (p. ex. centres communautaires, stades et centres civiques).

2. Déterminer quels critères d'accessibilité pourraient servir à évaluer chaque composante du plan d'implantation, en consultation avec le personnel municipal (p. ex. voies piétonnières extérieures, rampes d'accès, rampes d'accès aux entrées pour fauteuils roulants et éclairage extérieur).

   Le personnel municipal peut donner des renseignements sur les critères d'accessibilité applicables et inapplicables ou les normes municipales à consulter durant l'examen du plan d'implantation.

   Établissez un protocole de compte rendu et de surveillance afin que votre municipalité consulte le CCA dès qu'il reçoit une demande.

Conseil : Évaluer l'accessibilité durant l'examen du plan d'implantation

En se penchant très tôt sur les problèmes d'accessibilité, on peut prendre des décisions en temps utile.

Le personnel des services de planification et de construction municipale devraient envisager de demander les critères d'accessibilité au moment où ils sollicitent les autres critères spéciaux, notamment rapports de préservation des arbres, audits environnementaux, études de circulation.

L'accessibilité affecte la qualité de vie d'un grand nombre de résidents et elle mérite autant d'attention à l'étape de la révision du plan d'implantation. Les CCA devraient s'engager à travailler en collaboration avec le personnel municipal, afin de combiner tous les genres d'expertise, que celle-ci soit technique ou fondée sur l'expérience. Ainsi, on peut définir plus facilement les rôles et les responsabilités de chacun et établir une relation de travail à plus long terme.

En général, les obstacles à l'accès sont créés involontairement à l'étape de la conception et découlent principalement d'une mauvaise compréhension des problèmes. La LPHO vise à encourager la participation des CCA à la réglementation du plan d'implantation dès le début pour prévenir la création de nouveaux obstacles. De cette façon, tout le monde bénéficie – les personnes ayant un handicap, l'entrepreneur, la municipalité et l'ensemble de la collectivité.

On trouvera d'autres conseils à la page 46 du module 5.

Critères d'aménagement accessible

On recommande d'utiliser une combinaison de critères d'aménagement accessible lors de l'examen des plans d'implantation et de se servir des critères du *Code du bâtiment* de l'Ontario comme point de départ pour évaluer le niveau d'accessibilité de chaque projet. Bien que tout examen du plan d'implantation doive en tenir compte, les critères d'accessibilité du *Code* sont considérés comme des normes minimales seulement et il faut envisager des ressources additionnelles pour déterminer le niveau d'accessibilité qui convient aux personnes ayant un handicap.

Voici quelques exemples de critères dont on devrait se servir pour déterminer un niveau d'accessibilité supérieur à celui du *Code* :

- Les lignes directrices et les normes en matière d'accessibilité de votre municipalité, le cas échéant, *ou celles d'autres municipalités* (p. ex. des villes de Toronto, London et Peterborough) à titre de guide.

- La norme « Accessibilité des bâtiments et autres installations : règles de conception (Norme CAN/CSA-B651-F95) » de CSA International. Elle est en cours de révision. Pour obtenir des renseignements courants, visiter le site Web de l'Association canadienne de normalisation.

- Les meilleures pratiques en matière d'accessibilité, notamment les directives d'aménagement élaborées par les organismes de personnes ayant un handicap (p. ex. INCA, ACP, SCO) et les principes d'aménagement universel.

Pour consulter des exemples de meilleures pratiques, voir la section *Meilleures pratiques en matière de vérification*, module 5, page 49.

Plans de lotissement – Assurer l'accessibilité

Comme on l'a mentionné dans la section précédente, l'examen des plans de lotissement proposés et des demandes particulières à un emplacement doit prendre en compte l'accessibilité.

Par ailleurs, la LPHO a occasionné une nouvelle modification à la *Loi sur l'aménagement du territoire*, ajoutant l'accessibilité comme élément dont il faut tenir compte. Cette modification oblige les municipalités à prendre en considération l'accessibilité lorsqu'elles examinent les plans de lotissement proposés. L'examen des demandes de plans de lotissement dans cette optique est un processus nouveau, et votre CCA peut aider à identifier les questions liées à l'accessibilité qu'il faut aborder. Les aspects dont doivent tenir compte les responsables municipaux aux fins de la détermination des conditions d'approbation n'apparaissent pas toujours clairement. Les CCA municipaux peuvent jouer un rôle important à cet égard.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consulter le guide en ligne du ministère des Affaires municipales et du Logement intitulé *Examen des plans de lotissement en regard de l'accessibilité* à l'adresse http://www.mah.gov.on.ca/userfiles/HTML/nts_1_16771_1.html

Pour consulter divers Guides du citoyen en matière d'aménagement du territoire, portant notamment sur la *Loi sur l'aménagement du territoire*, les plans officiels et les règlements de zonage, visiter le site Web du ministère des Affaires municipales à l'adresse http://www.mah.gov.on.ca/userfiles/HTML/nts_1_8516_1.html

Code du bâtiment de l'Ontario

Le Code du bâtiment de l'Ontario régit la construction de tous les nouveaux bâtiments de la province. Quiconque construit un nouvel édifice, effectue des réparations ou agrandit un bâtiment doit obtenir un permis de construction confirmant que les bâtiments ou agrandissements sont conformes au *Code*. Ce dernier examine l'accessibilité selon plusieurs catégories, notamment stationnement, entrées, ascenseurs, toilettes, couloirs, rampes, escaliers, panneaux et sorties d'urgence. En général, les départements de planification municipale administrent et appliquent les normes du *Code du bâtiment*.

En matière d'accessibilité, le *Code du bâtiment* explique la teneur de l'aménagement accessible et prescrit son application à toutes les nouvelles constructions, sauf notamment aux maisons individuelles. Ces dispositions du *Code* ne s'appliquent pas aux bâtiments existants, à moins que le propriétaire demande un permis de construction pour des rénovations majeures. Par exemple, en vertu du *Code*, si le propriétaire d'un bâtiment veut en rénover l'entrée, celle-ci doit être accessible aux personnes ayant un handicap.

Pour consulter de l'information sur le *Code du bâtiment* de l'Ontario, visiter le site Web http://www.obc.mah.gov.on.on.ca/scripts/index_.asp

Table des matières

Module 2

Aperçu de l'administration municipale

Objet de ce module	1
Responsabilités municipales	1
Conseil municipaux	2
Comités municipaux	3
Budgets : Trouver l'argent pour offrir les services	4
Établissement d'un budget pour l'accessibilité	4
Administration municipale	5
Le processus de politique	5
Un mot sur la planification	7

Module 2

Aperçu de l'administration municipale

Objet de ce module

Ce module a pour objet de présenter aux membres des comités consultatifs de l'accessibilité (CCA) un aperçu des rouages de l'administration municipale.

Responsabilités municipales

Parfois appelée administration locale (ce qui comprend également les conseils et les organismes tels que les conseils scolaires et les bureaux de santé publique), l'administration municipale est l'ordre de gouvernement qui précède le gouvernement provincial. La constitution canadienne confère au gouvernement de l'Ontario, et aux autres gouvernements provinciaux et territoriaux du pays, la compétence des affaires municipales.

En Ontario, la *Loi sur les municipalités* est une d'environ 150 lois provinciales qui énoncent les compétences, les fonctions et la structure des 445 municipalités de la province. La *Loi sur les municipalités* désigne les municipalités de palier inférieur, les municipalités de palier supérieur ou les municipalités à palier unique. Les municipalités de palier inférieur font partie des municipalités de palier supérieur. Une municipalité à palier unique est une municipalité qui ne fait pas partie d'une municipalité de palier supérieur.

Bien que les services dispensés par les municipalités varient, ils incluent généralement la gestion des déchets (ramassage et/ou disposition), les services d'incendie, de police, l'eau et les eaux usées, les routes locales, le transport en commun et, évidemment, l'accessibilité.

Les municipalités de palier supérieur (également appelées régions ou comtés) offrent également des services aux résidents et aux entreprises. Leurs conseils sont composés de représentants des municipalités de palier inférieur membres. Leurs responsabilités concernent les services affectant les personnes qui vivent et travaillent dans la région, notamment les routes, l'aide sociale et la gestion des déchets.

Les gestionnaires de services municipaux regroupés sont des municipalités qui sont chargées de dispenser des services particuliers au nom d'une ou plusieurs municipalités. Dans le Nord de l'Ontario, les conseils d'administration de district des services sociaux sont des conseils établis pour offrir des services particuliers; ils ressemblent aux gestionnaires de services municipaux regroupés mais se composent de municipalités et de régions sans organisation municipale. Ces organismes dispensent les programmes d'aide sociale, y compris Ontario au travail, le logement social et les services à l'enfance.

Pour de plus amples renseignements sur les conseils d'administration de district des services sociaux, se reporter au module 3, page 2.

Conseils municipaux

Peu importe leur taille, les municipalités sont régies par un conseil élu par les citoyens de la municipalité.

Le rôle de ces représentants élus est défini dans la loi provinciale. Il consiste à :

- représenter le public auprès du conseil, par exemple défendre la décision d'un quartier de conserver un parc et de ne pas autoriser un lotissement;
- représenter la municipalité aux événements communautaires;
- élaborer et évaluer les politiques à l'appui des services de la municipalité;
- adopter des règlements, appelés règlements municipaux, notamment en matière de stationnement ou de bruit, pour contrôler les actions des résidents et des entreprises dans la municipalité;
- siéger aux comités du conseil, notamment au comité de la gestion des déchets ou au comité du budget;
- déterminer les services que fournit la municipalité et comment elle les financera, tout en respectant les paramètres législatifs provinciaux;
- travailler avec d'autres organismes s'occupant de questions similaires, notamment le logement, les services sociaux, l'environnement et le transport.

Règlements

Les règlements régissent une association ou une corporation. Les conseils municipaux adoptent des règlements qui affectent la collectivité locale. Par exemple, les règlements peuvent régir le nombre d'espaces de stationnement réservés aux personnes ayant un handicap, les débats du conseil, ses comités, la conduite de ses membres etc. Par exemple, certains CCA doivent en vertu des règlements de leur municipalité gérer leurs réunions en vertu de « Robert's Rules of Order » (bien que toutes les municipalités ne soient pas tenues de s'y conformer). Se reporter au module 5, page 16.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les procédures des réunions, se reporter au module 4, page 11.

Comités municipaux

Comités permanents

Les comités permanents effectuent un vaste éventail d'activités, qu'il s'agisse de diriger les opérations administratives, de tenir des audiences ou d'agir en qualité d'organe d'examen. Les conseillers siègent habituellement aux comités permanents, tandis que le personnel municipal joue le rôle de conseil auprès des comités. Les comités permanents incluent parfois des membres du public. Les conseillers peuvent siéger à plus d'un comité.

Les comités municipaux permanents se concentrent généralement sur un domaine d'activité précis, tels que la planification et l'aménagement, le logement social, la santé publique et les services communautaires, ou les travaux publics. Les comités permanents présentent également des comptes rendus des activités d'un département à la municipalité. Ils fournissent l'occasion de débattre les questions et permettent aux groupes et aux particuliers intéressés de présenter des exposés. Le président du comité fait régulièrement rapport au conseil et recommande des changements aux politiques et aux procédures.

Comités spéciaux

Un comité permanent crée parfois un comité spécial chargé d'enquêter et de faire rapport sur un dossier particulier. Contrairement au comité permanent, le comité spécial n'est pas une entité légale faisant partie de la structure organisationnelle et il n'a pas de pouvoir statutaire.

Comités exécutifs

Les comités exécutifs font généralement partie d'un comité du budget ou des politiques.

Comités consultatifs de citoyens

Les municipalités comptent également des comités consultatifs, tels que les CCA, regroupant des citoyens et des experts, ainsi que des conseillers et des employés municipaux. La structure, la compétence et le mandat de ces comités varient.

La *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* établit le cadre de référence des comités consultatifs de l'accessibilité. Ces derniers doivent être créés par une motion officielle du conseil, qui doit inclure les responsabilités minimums prévues dans la LPHO et les détails du mandat du comité.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la mise sur pied d'un CCA, consulter le Guide de « marche à suivre » pour créer un comité consultatif

municipal de l'accessibilité (CCA) sur le site Web du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration à l'adresse http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/mun-obligations-howtoguide.htm

Budgets : Trouver l'argent pour offrir les services

Les municipalités disposent de trois méthodes pour prélever des fonds : l'impôt foncier, les frais et les droits (i.e. permis) et les paiements de transfert de l'administration fédérale et provinciale. Les conseils déterminent les priorités de l'exercice et décident comment ils vont payer pour ces activités et services. Les citoyens sont invités à présenter leurs commentaires durant l'établissement du budget municipal, par le truchement de réunions publiques, de comités et de réunions du conseil. Le processus de budgétisation municipale est une excellente occasion de soulever les questions d'accessibilité.

Établissement d'un budget pour l'accessibilité

Certaines municipalités intègrent un « fonds pour l'accessibilité » à leur budget annuel pour assurer la mise en œuvre des projets d'accessibilité pendant une période de temps précise. Cette façon de procéder est considérée comme une meilleure pratique, car elle fait en sorte que les projets d'accessibilité recommandés par les CCA et le personnel municipal sont appuyés financièrement.

Certaines municipalités, notamment Sudbury, Sault Ste. Marie et Peterborough, ont mis en place un « fonds pour l'accessibilité ». Les municipalités consacrent généralement entre 50 000 $ et 75 000 $ annuellement aux aménagements accessibles, mais le montant est à la discrétion de chaque municipalité et varie selon les besoins cernés.

Aucun plafond ne se rapporte au fonds pour l'accessibilité de chaque municipalité, mais les recettes provenant de sources telles que droits de permis et frais d'utilisation ne peuvent excéder les coûts des programmes de la municipalité.

Au lieu d'établir un fonds spécial pour l'accessibilité, les départements municipaux peuvent incorporer la planification du budget de l'accessibilité à leurs procédures budgétaires régulières. Ainsi, les questions d'accessibilité font naturellement partie du processus, comme les autres questions. Démarche proactive, la budgétisation de l'accessibilité fait en sorte que les questions d'accessibilité sont traitées au moment de la mise en œuvre du plan d'accessibilité annuel de la municipalité.

Certaines municipalités ont également embauché un coordonnateur de la planification de l'accessibilité (p. ex. la région de Peel) pour faciliter la planification de celle-ci dans leur municipalité.

À titre d'exemple, on trouvera de l'information complémentaire sur le fonds pour l'accessibilité de la ville de Peterborough dans son plan d'accessibilité (septembre 2003) qui est affiché sur le site Web de la ville (format Adobe PDF) à l'adresse http://www1.city.peterborough.on.ca/CITYdocs/cityofpeterboro_2/planningbuildin_/access/access.pdf.

Administration municipale

Outre le conseil doté de responsabilités en matière de régie, chaque municipalité emploie du personnel qui administre les politiques, programmes et services approuvés par la municipalité, dans les limites des lois, directives et normes de service provinciales applicables.

Le personnel offre également l'expertise dont les membres du conseil ont besoin pour prendre des décisions et constitue une ressource clé pour les comités, notamment les comités consultatifs de l'accessibilité. Différents comités consultatifs des citoyens et/ou conseils sont établis pour traiter de questions telles que les arts et la culture (p. ex. bibliothèques), le patrimoine, le transport, les parcs et les loisirs.

Évidemment, l'organisation administrative municipale varie selon la taille et la complexité de la municipalité.

Le processus de politique

Une politique est un plan ou une déclaration de haut niveau comportant des objectifs identifiés et établissant l'orientation et/ou un plan d'action pour les atteindre.

Politiques, procédures et pratiques

On confond souvent les politiques, les procédures et les pratiques. Simplement dit, une politique est un objectif global (p. ex. offrir un excellent service à la clientèle aux personnes ayant un handicap), une procédure est la façon de l'atteindre (p. ex. former tout le personnel de première ligne) et une pratique est ce qui est accompli en réalité (p. ex. répondre aux appels ATS dans l'heure qui suit).

Une municipalité compte de nombreuses politiques se rapportant à tous ses domaines de compétence, y compris le logement, le transport, l'utilisation du sol et la gestion des déchets, pour en nommer quelques-uns.

Élaboration des politiques

L'élaboration d'une politique efficace et exhaustive est un processus détaillé comprenant généralement six étapes essentielles :

- Identification du problème et énoncé de la question de politique : que voulons-nous accomplir? Cette étape prévoit généralement des recherches à l'appui du processus.
- Établissement des priorités, c'est-à-dire l'inscription de la question au programme politique parmi les autres questions concurrentes.
- Formulation et élaboration de la politique, à savoir établissement des objectifs, élaboration des options et choix des instruments (p. ex. loi, règlement, procédures non réglementaires) permettant de traiter le problème.
- Adoption des instruments de politique, stade auquel le personnel et le conseil en autorisent la mise en œuvre.
- Étape de la mise en œuvre, moment où la politique est activée par la prestation des services, des programmes ou du financement repérés.
- Évaluation. Cette étape consiste à examiner et à mesurer les objectifs de la politique et à évaluer leur atteinte, les conséquences involontaires et l'efficacité du processus. L'évaluation prépare le terrain pour la mise au point ou le remaniement de la politique.

Le conseil approuve les politiques, le personnel les exécute

Après l'adoption d'une politique par le conseil, il incombe à l'administration municipale (officier d'administration en chef, secrétaires municipaux, comités permanents et exécutifs, services municipaux ou autres départements) de la mettre en œuvre. Le personnel municipal regroupe des membres de différentes professions, notamment ingénieurs, planificateurs, bibliothécaires, électriciens, informaticiens, travailleurs sociaux et un vaste éventail d'employés administratifs comprenant, sans toutefois s'y limiter, des trésoriers, des percepteurs des impôts, des comptables et des réceptionnistes. De plus, certains employés (notamment la Police provinciale de l'Ontario et le personnel infirmier), bien qu'ils ne soient pas considérés comme des employés municipaux, travaillent étroitement avec les municipalités.
Le personnel peut contribuer à l'évaluation d'une politique, mentionner les aspects efficaces et les aspects inefficaces.

La *LPHD* et son effet sur les politiques municipales

La *LPHO* affecte les politiques municipales dans divers domaines, notamment le logement, le transport, les loisirs, les ressources humaines et les communications. La planification annuelle de l'accessibilité vise à examiner les différents domaines de politique pour traiter les problèmes d'accessibilité.

Si la municipalité dispose d'une politique générale énonçant sa vision et ses objectifs en matière d'accessibilité, cette politique peut servir de feuille de route au CCA et à la municipalité et contribuer à la mise en œuvre de stratégies à court terme et à long terme axées sur le repérage, l'élimination et la prévention systématique des obstacles dans les diverses secteurs de compétence municipale.

Un mot sur la planification

« La planification désigne l'aménagement scientifique, esthétique et ordonné du territoire, des ressources, des installations et des services en vue d'assurer l'utilisation efficace des ressources physiques, économiques et sociales ainsi que la santé et le mieux-être des collectivités urbaines et rurales. »

Source : Institut canadien des urbanistes (ICU)

Toute municipalité est engagée dans une forme ou une autre de planification, que ce soit pour un nouveau stade sportif, un centre commercial ou un parc. Ses décisions en matière de planification affecteront les prochaines générations. La planification aide une municipalité à établir une vision de son développement futur et de ses objectifs sociaux, économiques et environnementaux. La planification adéquate engendre une croissance ordonnée et une prestation efficace des services, en plus de nous doter de la collectivité que nous voulons.

Table des matières

Module 3

Planification de l'accessibilité

Objet de ce module 1

À propos de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* 2

Planification conjointe 2

Deux définitions pour orienter vos travaux 3

Plan d'accessibilité 6

Première étape – S'organiser 6

Prochaines étapes - Examiner les initiatives préalables 6

- Effectuer une étude opérationnelle 7

Étape finale - Créer le plan 8

Classement des obstacles – planifier l'élimination des obstacles dans votre municipalité 11

Module 3

Planification de l'accessibilité

Objet de ce module

Ce module présente des conseils pour la préparation des plans d'accessibilité annuels requis en vertu de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) à l'intention des comités consultatifs de l'accessibilité (CCA).

À propos de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*

La *Loi* a pour objet d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées et de prévoir leur participation au repérage, à l'élimination et à la prévention des obstacles à leur pleine participation à la vie de la province.

En vertu de la *Loi*, les municipalités, de même que les conseils scolaires, collèges, universités, hôpitaux et organisations de transport en commun de l'Ontario sont tenus de préparer des plans d'accessibilité annuels. Les ministères du gouvernement de l'Ontario doivent également préparer des plans d'accessibilité annuels.

Selon la LPHO, les plans d'accessibilité municipaux doivent respecter les exigences suivantes :

1. comprendre un compte rendu des mesures que l'organisation a prises pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes ayant un handicap;
2. décrire le mode d'évaluation par l'organisation de ses propositions de règlement, de politique, de programme, de pratique et de service afin de déterminer leur effet sur l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap;
3. dresser une liste des règlements, des politiques, des programmes, des pratiques et des services que l'organisation examinera au cours de l'année qui vient afin d'y repérer les obstacles pour les personnes ayant un handicap;
4. décrire les mesures que l'organisation envisage de prendre au cours de l'année qui vient pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes ayant un handicap;
5. être mis à la disposition du public.

Planification conjointe

La LPHO autorise deux ou plus de deux organisations, notamment municipalités, conseils scolaires, conseils d'hôpitaux et organisations de transport en commun à préparer un plan d'accessibilité conjoint. Si votre municipalité décide de s'associer à d'autres municipalités ou avec l'hôpital local, par exemple, il faut que les membres du comité soient au courant de certaines choses.

Le Comité consultatif de l'accessibilité constitué pour coordonner la conception du plan doit inclure les organisations participant à l'élaboration du plan conjoint. Le plan conjoint doit être approuvé par chacun des partenaires. Les partenaires doivent mettre en pratique leurs composantes respectives du plan. Enfin, le plan doit être communiqué au public par chacun des partenaires.

Planification conjointe à Waterloo

La région de Waterloo, qui travaille avec trois CCA de la région, a effectué une planification conjointe. Elle a chargé le Comité consultatif de l'accessibilité de Grand River (CCAGR) de respecter ses obligations en vertu de la LPHO et est membre à part entière du CCAGR, initiative conjointe à laquelle participent également les villes de Kitchener et de Waterloo et les cantons de North Dumfries, Wellesley et Woolwich. Diverses organisations du secteur public assument également des responsabilités en vertu de la *Loi*. On trouvera de plus amples renseignements au site Web de la région de Waterloo, à l'adresse http://www.region.waterloo.on.ca/accessibility

Un mot sur le Nord de l'Ontario

Si votre municipalité est située dans le Nord de l'Ontario, son plan d'accessibilité doit aborder les services dispensés par le conseil d'administration de district des services sociaux (CADSS) de la région. Ce conseil offre les services municipaux comme Ontario au travail et le logement social.

Dans l'alternative, votre municipalité et les autres municipalités de votre région peuvent laisser le conseil préparer son propre plan des services qu'il dispense. Dans ce cas, votre municipalité fournirait l'information dont le CADSS a besoin et approuverait aussi le plan.

Un exemple de planification conjointe

Dans une région rurale, le comté décide d'établir un comité consultatif de l'accessibilité qui offrira des services à toutes les municipalités locales. Dans ce cas, le comté prend en charge l'élaboration de son plan et de celui de toutes les municipalités locales. À leur tour, les municipalités locales affectent des conseillers, des employés et des ressources au comité de coordination ou au groupe de travail responsable du plan d'accessibilité. Ainsi, les municipalités contribuent leur juste part de temps, d'effort et d'idées au plan.

De plus, les conseils scolaires et hospitaliers locaux décident travailler avec le comté et le comité de travail pour élaborer un plan d'accessibilité conjoint.

Les conseils scolaires et hospitaliers contribuent alors le temps de leurs employés et fournissent les renseignements nécessaires pour ces sections.

En produisant un plan qui convient à tout le monde, puis en organisant une vérification conjointe de l'accessibilité, le comté, les conseils municipaux, ainsi que les conseils scolaires et hospitaliers économisent de l'argent et du temps.

Pour obtenir d'autres exemples de plans d'accessibilité conjoints, veuillez consulter le Guide de planification de l'accessibilité des municipalités de la Direction générale de l'accessibilité en ligne à l'adresse http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/mun-obligations-planningguidelines.htm.

Deux définitions pour orienter vos travaux

Définition de handicap

La LPHO s'inspire de la vaste définition du terme handicap donnée dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario et « handicap » s'entend de déficiences intellectuelles et des physiques. La définition inclut également les difficultés d'apprentissage, les troubles de santé mentale et une lésion ou une déficience pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance pour les blessures ou incapacités créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Conseils pour comprendre les déficiences

Envisagez toujours les déficiences du point de vue selon lequel les capacités des gens varient durant leur vie, de l'enfance à la vieillesse, qu'il s'agisse les déficiences temporaires ou permanentes, de déficiences visibles ou cachées. Il importe également de comprendre qu'il y a des les déficiences multiples (p. ex. dont ne tient pas compte le terme « une personne qui utilise un fauteuil roulant »). Cette perspective reconnaît les besoins divers de toutes et tous.

Rappelez-vous que les personnes ayant un handicap ne forment pas un groupe homogène. Les déficiences peuvent être :

- Visibles ou cachés (p. ex. déficience motrice contre déficience affective)
- Graves ou légers (p. ex. paralysie totale contre troubles d'élocution)
- Uniques ou multiples (p. ex. le diabète, qui peut causer la cécité, engendre souvent une perte de sensation dans les doigts également)
- Chroniques ou intermittents (p. ex. crises épileptiques)

En outre, les déficiences peuvent être :

- Héréditaires (p. ex. déterminés par les gènes)
- Dus à l'environnement (p. ex. accident ou blessure)
- De cause inconnue (p. ex. certains troubles de santé mentale)

Adapté de : *Planning a Barrier-Free City of Toronto; A statement of planning principles*, préparé pour le Toronto Joint Citizens' Committee for People with Disabilities, 2003. Consulter ce document en ligne à l'adresse http://www.sph-planning-consulting.ca/documents/TJCC_May2003%20(SPH).pdf

Pour consulter la définition complète des déficiences aux termes de la LPHO, se reporter au Guide de planification de l'accessibilité des municipalités à l'adresse http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/mun-obligations-planningguidelines.htm#appendixC

Pour consulter une discussion plus complète des genres de déficiences handicaps, se reporter au Guide de planification de l'accessibilité des municipalités à l'adresse http:/www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/accessibleplanningguide.htm#102

Définition du terme « obstacle »

Par « obstacle », on entend tout ce qui empêche une personne ayant un handicap de participer pleinement à toutes les facettes de la vie de la société. Les obstacles peuvent prendre différentes formes :

- Une poignée de porte qu'une personne âgée ne peut pas tourner, en raison d'une mobilité et d'une force du haut du corps limitées.

- Messages confus, excès de mots et insuffisamment de graphiques sur les brochures et les dépliants, entravant la communication avec les utilisateurs, y compris avec les personnes ayant des difficultés d'apprentissage.

- Escaliers ou une porte trop étroite pour permettre le passage d'un fauteuil roulant.

- Caractères trop petits pour être lus par une personne atteinte de troubles de la vue.

- Pratique consistant à annoncer des messages importants sur un interphone que les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes ne peuvent pas entendre clairement.

- Attitude du personnel de première ligne, comme une réceptionniste qui ignore un client ayant une déficience intellectuelle.

Pour consulter une liste complète des différents types d'obstacles, se reporter au Guide visant la planification annuelle de l'accessibilité – obstacles à l'adresse http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/accessibleplanningguide.htm

On trouvera de plus amples renseignements sur les types courants d'obstacles comportementaux dans le module 5, page 27.

Plan d'accessibilité

Première étape – S'organiser

Création d'un groupe de travail

La municipalité décidera éventuellement d'explorer la possibilité de créer un groupe de travail pour aider à effectuer des recherches, élaborer ou remanier le plan d'accessibilité, de concert avec le CCA. Le groupe de travail devrait être dirigé par un haut fonctionnaire comme la directrice générale ou le directeur général (ou l'équivalent au sein de votre municipalité) qui sera responsable de la présentation du plan au conseil municipal, aux fins d'approbation. Compte tenu de la taille de la municipalité ou du nombre de municipalités et de conseils participant à la préparation d'un plan conjoint, l'effectif de ce groupe de travail peut varier. Comme les opérations, les politiques et les pratiques de la municipalité doivent être examinées, le groupe de travail devrait inclure une représentation de chaque service.

Entretiens avec les partenaires potentiels

Si votre municipalité travaille avec d'autres municipalités ou des organismes locaux à la préparation d'un plan conjoint, le groupe de travail devrait inclure une représentation de chacun des participants. Pareillement, si votre municipalité collabore à un projet – une nouvelle aile pour l'hôpital, par exemple – avec une autre municipalité ou une organisation, le groupe de travail devrait veiller à ce que les travaux tiennent également compte du facteur d'accessibilité.

Prochaines étapes – Examiner les initiatives préalables, effectuer une étude opérationnelle

Examen des initiatives préalables

Chaque plan d'accessibilité annuel doit préciser les mesures que votre municipalité a prises par le passé pour éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes ayant un handicap. Si votre municipalité a préparé un plan d'accessibilité l'année précédente, le groupe de travail devra le revoir pour évaluer les progrès accomplis.

Le groupe de travail souhaitera compiler des renseignements sur les mesures que le personnel a adoptées par le passé pour repérer ou prévenir les obstacles. Par exemple, le gérant d'un immeuble peut avoir demandé conseil avant de réaménager l'auditorium pour le rendre accessible en fauteuil roulant. De même, la personne responsable de l'entretien du site Web de la municipalité peut avoir suivi un cours sur la création de pages Web accessibles.

Le groupe de travail voudra éventuellement examiner le dossier des plaintes ou des suggestions reçues par votre municipalité l'année précédente au sujet des obstacles pour les personnes ayant un handicap.

Étude opérationnelle

À ce moment-ci, la municipalité effectue une étude opérationnelle afin de repérer les obstacles existants ou potentiels. Elle peut examiner l'accessibilité des réunions publiques ou la façon dont on traite les suggestions et les plaintes; elle peut se pencher sur les communications avec le public et le personnel, et étudier son mécanisme de prise de décision sur les modifications aux règlements et l'approbation des plans d'implantation.

Cet examen révèlera, par exemple, si les règlements de la municipalité entravent ou améliorent l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap au moment où les conseillers et les membres du conseil d'aménagement examinent les plans d'implantation des nouveaux aménagements tels que centres commerciaux, parcs et stades.

L'examen opérationnel de la municipalité devrait inclure ce qui suit :

- Plans d'implantation
- Plans de construction des nouveaux bâtiments municipaux
- Règlements municipaux
- Rénovations municipales, locaux loués ou autres bâtiments municipaux
- Prestataires de services externes
- Achats – biens et services fournis par la municipalité
- Pratiques d'emploi et mécanismes d'adaptation
- Communications et publications
- Méthodes de planification
- Plan d'immobilisations actuel
- Politiques opérationnelles

CONSEIL : Le groupe de travail peut aider la municipalité à établir un ordre de priorité pour son examen et identifier les règlements qui traitent directement de l'accessibilité.

Outils pour faciliter la planification

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario a élaboré un questionnaire pour aider les municipalités à déterminer leur quotient d'accessibilité. Le sondage vous aidera à évaluer le niveau d'accessibilité de la municipalité, notamment en ce qui concerne l'entretien, le transport, l'adaptation, la conception des bâtiments municipaux, l'aménagement du territoire et la prestation des services.

La Direction générale a également dressé une liste intitulée « Où chercher les obstacles ». La liste comporte neuf catégories, dont le milieu bâti, les politiques et pratiques, la technologie et Internet. Elle aide les groupes de travail à répartir les opérations et procédures d'une municipalité en catégories facilement traitable. On peut consulter le questionnaire *Quel est le quotient d'accessibilité (QA) de votre municipalité?* en ligne à l'adresse http:/www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/accessibilityquotient.htm.

Pour obtenir des renseignements sur la formulation des politiques et des exemples de politiques comprenant des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité, voir le module 5, page 4.

Pour consulter des listes de vérification et des pratiques exemplaires connexes, se reporter au module 5, page 58.

Étape finale – Créer le plan

Établissement des priorités et formulation des stratégies

Une fois que le groupe de travail a cerné les obstacles existants, il choisit les obstacles auxquels la municipalité va s'attaquer l'année suivante et les moyens qu'elle utilisera pour les éliminer.

La Direction générale suggère de d'utiliser le processus en étapes suivant :

Premièrement, le groupe de travail choisit des obstacles et détermine leur priorité. À titre d'exemple, l'élimination des obstacles matériels et architecturaux dans les installations municipales ou dans les bâtiments fréquemment utilisés par le public, notamment les bureaux municipaux ou les centres communautaires et de loisirs, pourrait figurer en tête de liste. Les installations et les services qui ont une grande importance pour les personnes ayant un handicap devraient recevoir une haute priorité.

Deuxièmement, le groupe de travail décide des moyens d'éliminer ou de prévenir les obstacles. Pour chacun des obstacles, il détermine un objectif et décrit brièvement les moyens de l'atteindre.

Troisièmement, le groupe de travail évalue les coûts humains et financiers des projets ciblés pour cette année et dresse un budget et un calendrier pour chaque obstacle. On peut éliminer certains obstacles à peu de frais ou sans frais. Par exemple, les réceptionnistes peuvent apprendre à regarder les membres du public en leur parlant pour que les personnes qui lisent sur les lèvres puissent les voir parler.

D'autres obstacles, tels les escaliers longs et tournants dans les bâtiments historiques, peuvent occasionner trop de frais pour être éliminés en une année. Le groupe de travail peut éventuellement décider de diviser le projet en étapes et de le répartir sur plusieurs années.

Quatrièmement, le groupe de travail décide de la manière dont il compte évaluer les progrès accomplis quant à l'élimination de chaque obstacle et nomme un responsable (membre du groupe ou employé municipal) de l'évaluation des progrès et de la présentation de comptes rendus.

Les groupes de travail peuvent avoir recours à des méthodes traditionnelles ou non traditionnelles pour recueillir des données sur l'efficacité des stratégies d'élimination ou de prévention des obstacles. Les membres du groupe peuvent discuter avec des personnes ayant un handicap et leur demander de commenter les stratégies (méthode non traditionnelle). Les boîtes à suggestions, les questionnaires, les forums communautaires et les groupes de consultation constituent des procédures traditionnelles.

On trouvera de l'information complémentaire sur le classement des obstacles par ordre de priorité dans la prochaine section du présent module, page 59.

Rédaction et consultation

La consultation communautaire est une des exigences de la LPHO. Elle permet de recueillir des commentaires utiles pour l'élaboration des plans d'accessibilité municipaux. La consultation est un processus continu auquel peuvent participer les employés municipaux, les membres du CCA et un grand nombre d'intervenants communautaires, notamment les personnes ayant un handicap, leurs familles et le personnel des associations de personnes ayant un handicap. Le processus de consultation fait en sorte que les questions d'accessibilité sont traitées et que tous les intervenants ont la possibilité de commenter le plan. Certaines municipalités coordonneront éventuellement la rédaction du plan de concert avec le CCA et solliciteront les commentaires des intervenants.

Présentation du plan au conseil

Le plan d'accessibilité est terminé lorsque le conseil l'a approuvé. Une fois avalisé, le plan doit être communiqué au public. Un grand nombre de municipalités affichent leur plan sur leur site Web et dans des lieux publics tels que les bibliothèques publiques locales.

Conseil : Planification stratégique

Prenez du recul et réfléchissez à ce qui empêche votre municipalité d'améliorer l'accessibilité. Cerner diverses orientations stratégiques puis classez-les par ordre de priorité en posant les questions suivantes :

Quelles stratégies ou points prioritaires pouvons-nous accomplir d'ici un an? ...5? ...10? ... etc.
Quelles actions sont les plus intéressantes?
Quelles actions sont les plus frustrantes?
Quelles actions seront les plus faciles à accomplir?
Lesquelles seront les plus difficiles à accomplir?
Lesquelles auront le plus d'impact?
Lesquelles ont le plus d'importance pour le comité?
Quelles stratégies voulez-vous particulièrement mettre en œuvre?

Le fait de poser ces questions vous aidera à planifier plus stratégiquement, ce qui est une manière efficace, positive et prospective de planifier en vue de l'accessibilité.

Classement des obstacles par ordre de priorité – planifier l'élimination des obstacles dans votre municipalité

On peut prioriser l'élimination des obstacles en fonction de divers critères, notamment la commodité, la faisabilité, l'engagement/la participation et l'impact. Les questions suivantes aideront votre municipalité à établir l'ordre de priorité des démarches utilisées*. C'est un point de départ, car un grand nombre de critères convenables peuvent être utilisés et méritent d'être examinés en détail par votre municipalité.

A. Commodité

- La stratégie va-t-elle permettre d'atteindre les résultats voulus?
- Est-ce une façon logique d'atteindre vos objectifs?
- La stratégie a-t-elle été mise en œuvre dans votre collectivité ou ailleurs? (est-ce une pratique exemplaire?)
- A-t-elle réussi?
- Le sens commun suggère-t-il qu'elle va réussir?
- La stratégie est-elle appuyée par la recherche ou l'avis des experts? Comment?

B. Faisabilité

- A-t-on cerné des ressources locales en vue de la mise en œuvre de cette stratégie?
- Ces ressources locales peuvent-elles être mobilisées efficacement?
- A-t-on cerné des ressources additionnelles ou extérieures, en cas de besoin?
- La stratégie est-elle réalisable techniquement (en ce qui concerne les compétences et l'équipement, par exemple)?
- Est-elle rentable?
- Y a-t-il des stratégies réalisables immédiatement? Devrions-nous les accomplir immédiatement pour obtenir un succès à court terme?

C. Engagement et participation

- La collectivité et le CCA peuvent-ils participer?
- Les membres de la collectivité les plus affectés par une stratégie participent-ils à sa mise en œuvre?
- Les stratégies sont-elles acceptables aux membres de la collectivité?
- Y a-t-il eu une coordination avec d'autres organisations, intervenants, collectivités ou partenaires?
- Les stratégies sont-elles conformes à la mission, aux valeurs, à la philosophie et à la culture de votre municipalité et du CCA?

---

* Source : Adapté du guide du Center for Collaborative Planning intitulé « Working Collaboratively: Prioritizing Barriers » (non daté).

D. Impact

- La stratégie traite-t-elle des obstacles repérés?
- La stratégie aura-t-elle un impact à long terme?
- La stratégie affectera-t-elle un grand nombre de membres de la collectivité?
- La stratégies créera-t-elles des changements significatifs? Comment?
- Y a-t-il des inquiétudes ou des retombées du point de vue de la santé et de la sécurité?

Conseils : Quelques considérations d'ordre pratique

- L'identification de solutions créatrices pour l'élimination des obstacles exige une réflexion soigneuse et une planification informée.

- Tous les gens sont affectés par une déficience à un moment donné de leur vie, personnellement ou indirectement, par l'expérience de leur famille, de leurs amis ou de leurs collègues.

- Les solutions aux problèmes d'accès sont ni coûteuses ni prohibitives – c'est un mythe. Lorsque l'on envisage l'accessibilité à l'étape de la conception (d'une politique, d'une pratique ou d'un établissement), il n'y a pas de frais additionnels ou très peu. La mauvaise conception n'est que cela; quant l'usabilité est diminuée pour toutes et pour tous, des obstacles sont créés.

- Les améliorations à l'accès bénéficient à tous les utilisateurs du milieu bâti et améliorent donc la qualité de vie de votre collectivité tout entière. Une approche universelle devrait toujours être envisagée à l'étape de la conception, de la planification et de la mise au point d'une initiative, que celle-ci touche l'environnement, les politiques, les services, les programmes ou les procédures.

Autres outils de planification et de rédaction d'un plan d'accessibilité

La Direction générale de l'accessibilité a préparé un modèle de plan d'accessibilité municipal que les groupes de travail peuvent adapter aux besoins de leurs municipalités et un exemple de plan qui donnera aux groupes de travail un aperçu de l'organisation et du contenu d'un plan.

La Direction générale a également regroupé les meilleures pratiques de municipalités et d'organisations locales qui ont élaboré ou mis en place leurs plans d'accessibilité.

Pour consulter le modèle de plan d'accessibilité, se reporter au Guide de planification de l'accessibilité des municipalités à l'adresse http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/mun-obligations-planningguidelines.htm.

Pour consulter les histoires de réussite des municipalités, visiter le site Web Accessibilité Ontario à l'adresse http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/bestpractice.htm et voir le module 5, page 43.

Pour obtenir des renseignements sur l'aménagement universel ou accessible à toutes et à tous, se reporter au module 5, page 58. On y trouve des descriptions détaillées des principes de l'aménagement universel et des méthodes de vérification fondées sur ces principes.

Table des matières

Module 4

Comités consultatifs de l'accessibilité

Objet de ce module	1
À propos des comités consultatifs de l'accessibilité	1
Élaboration d'un cadre de référence efficace	2
Promouvoir le travail d'équipe	5
Résolution de problèmes, processus décisionnel et règlement des conflits	7
Rôle du président du comité	10
Création de sous-comités	14
Collaboration avec le conseil et le personnel municipal	14
Partenariats communautaires	17

Module 4

Comités consultatifs de l'accessibilité

Objet de ce module

Les idées présentées dans ce module visent à aider les comités consultatifs de l'accessibilité (CCA) à travailler efficacement en comités, comme particuliers, ainsi qu'avec le conseil et le personnel municipal.

À propos des comités consultatifs de l'accessibilité

Aux termes de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*, toutes les municipalités qui comptent plus de 10 000 habitants doivent nommer un comité consultatif de l'accessibilité (CCA) qui les aidera à rendre la municipalité plus accessible pour les personnes ayant un handicap.

Les municipalités doivent doter leur comité consultatif de l'accessibilité d'un cadre de référence énonçant les rôles et responsabilités, l'effectif et la structure, le fonctionnement et le mandat du comité ainsi que les modalités de remboursement des dépenses.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les comités consultatifs de l'accessibilité, consulter les ressources suivantes :

- Le Guide de « marche à suivre » pour créer une comité consultatif municipal de l'accessibilité (CCA) de la Direction générale de l'accessibilité sur le site Web du ministère à l'adresse http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/index.html
- Le module 5, page 4.

Élaboration d'un cadre de référence efficace

La création de comités permanents du conseil, de groupes consultatifs de citoyens et de comités conjoints (p. ex. avec d'autres organismes communautaires ou municipalités) est un rôle courant dans le cadre de la gestion de toute administration municipale. Le cas échéant, les pratiques municipales existantes que l'on utilise normalement pour créer des groupes et des comités consultatifs devraient être utilisées dans le cadre de la création de votre comité consultatif de l'accessibilité.

La définition du cadre de référence du comité consultatif de l'accessibilité qui est un comité du conseil est similaire à la constitution d'autres comités dont la création est mandatée par le conseil. Le conseil pourra décider d'entreprendre des consultations publiques avec des personnes ayant un handicap et d'autres résidents pour veiller à ce que le mandat du comité tienne compte des problèmes locaux en matière d'accessibilité.

Un cadre de référence efficace pour guider les travaux de votre CCA est fondé sur plusieurs considérations importantes, notamment les suivantes :

1. Mandat

Posez la question : Quels sont les rôles et responsabilités de votre CCA?

2. Effectif du comité

Posez les questions : Qui siégera à votre CCA? Combien de membres ce dernier comptera-t-il?

Le paragraphe 12(3) de la LPHO mentionne à propos des comités consultatifs municipaux de l'accessibilité que « le comité est composé majoritairement de personnes ayant un handicap ».

3. Structure du comité

Posez les questions : Quelle est la composition de l'effectif de votre CCA? (p. ex. combien de représentants du conseil municipal, de représentants de la collectivité, d'intervenants, etc.?). Quels genres de handicaps votre CCA représente-t-il? Quel soutien administratif est fourni?

4. Procédures relatives au comité

Posez la question : Comment votre CCA règlera-t-il les questions et traitera-t-il avec ses membres?

5. Rémunération – frais

Le terme « rémunération » signifie tout simplement « paiement ». De nombreux membres des CCA ont mentionné qu'ils doivent être défrayés de leurs frais supplémentaires. Ainsi, les membres des CCA risquent d'encourir des frais supplémentaires de voyage et de présence aux réunions. Les frais supplémentaires pourraient entraver le recrutement des membres des CCA, mais, en général, les municipalités devraient convenir que les membres des CCA consacrent énormément de temps et d'énergie à leurs fonctions et indemniser tous les membres du comité pour leur frais supplémentaires, comme c'est le cas pour les membres des autres comités consultatifs.

6. Conflit d'intérêt

Il est possible que les membres du comité se trouvent en conflit d'intérêt lorsque leurs intérêts personnels ou commerciaux entravent les fonctions et les décisions du comité. La loi provinciale s'appliquant aux municipalités régit les conflits d'intérêt s'appliquant aux membres des conseils municipaux; par conséquent, de nombreuses municipalités ont adopté leurs propres lignes directrices sur les conflits d'intérêt. Le conflit d'intérêt, tel que défini par la loi s'appliquant au comité consultatif de l'accessibilité, et toutes les lignes directrices municipales actuelles concernant les conflits d'intérêt doivent s'appliquer aux membres du CCA.

Les CCA qui n'ont pas élaboré un cadre de référence sont invités à consulter le Guide de « marche à suivre » pour créer un comité consultatif de l'accessibilité (CCA) de la Direction générale de l'accessibilité. Ce guide constitue un bon point de départ et il est affiché sur le site Web du ministère à l'adresse http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/mun-obligations-howtoguide.htm.

Conseils : Modèles de cadre de référence pour les CCA municipaux

Quelques modèles de cadre de référence pour des CCA élaborés par les municipalités sont affichés en ligne à titre de référence. Les liens suivants mènent à ces modèles et sont fournis pour aider les CCA à établir leur propre cadre de référence, notamment leur structure et leurs procédures formelles. Voici les exemples :

- La ville de London (format Adobe PDF)
  http://www.city.london.on.ca/Planning/AAC_termsofreference.pdf
- Le Comité consultatif de l'accessibilité de Grand River
  http://www.city.kitchener.on.ca/committee/accessibility/GRAAC_terms_reference.pdf
- La région de York
  http://www.region.york.on.ca/Departments/Community+Services+and+Housing/Ontarians+with+Disabilities+Act+(ODA).htm

Conseil : « Terms of Reference Template for Citizen Advisory Committees » et « Guide to Participating on Citizens Committees – Guidelines for the Public » de la région de Halton (printemps 2004)

Comme le mentionnait récemment un rapport à l'intention des employés, la région de Halton a entrepris une étude complète des cadres de référence de ses comités consultatifs de citoyens pour en améliorer la qualité et le contenu. Le modèle à l'intention du personnel et les lignes directrices publiques visent à uniformiser les procédures, la présentation des rapports et les questions administratives de tous les comités. Ces lignes directrices pourraient être une ressource utile pour les CCA et les municipalités. On recommande de les lire, de les étudier et de les adapter.

On trouvera une copie du rapport à l'intention des employés, du modèle et des lignes directrices au site Web de la région de Halton (format Adobe PDF) à l'adresse
http://www.region.york.on.ca/Departments/Community+Services+and+Housing/Ontario+with+Disabilities+Act+(ODA).htm

Promouvoir le travail d'équipe

Un Comité consultatif de l'accessibilité (CCA) efficace requiert les compétences, l'expérience et les idées de tous les membres travaillant ensemble pour atteindre un but commun. Les techniques et outils suivants vous aideront à travailler en équipe.

Règles de base

Commencez par établir des règles de base. Elles aideront votre comité à travailler efficacement en équipe et à éviter les problèmes auxquels les comités sont parfois confrontés. Les règles de base peuvent comprendre des procédures formelles (déontologie énoncée dans les règlements procéduraux de votre municipalité) et informelles.

Il n'y a pas de règles de base correctes, mais voici quelques idées :

- Les hypothèses sont immédiatement énoncées.
- On s'entend sur la conduite des membres.
- Les ordres du jour des réunions sont distribués à l'avance pour permettre aux membres de se préparer.
- Les réunions commencent et se terminent à temps.
- Tous les membres arrivent à l'heure aux réunions et sont préparés (p. ex. ils doivent avoir pris connaissance de l'ordre du jour).
- Les membres font preuve d'ouverture d'esprit et sont réceptifs à toutes les idées.
- Les membres répondent tout haut mais à leur tour. Pas d'apartés, de chuchotements ni d'interruptions.
- Pas d'accusations ni de blâme en cas de problème. Chaque problème relève du comité; parler à la première personne.
- Les différences d'opinion sont permises.
- Maintenir la confidentialité, les procédures de l'équipe concernent l'équipe. Ne pas discuter hors de la présence des autres membres de l'équipe.
- Récapituler et clarifier toutes les décisions de l'équipe à l'issue de chaque réunion.
- Célébrer les réussites et s'amuser!

Pour obtenir d'autres idées sur le travail d'équipe, se reporter au module 5, page 7.

Importance du travail d'équipe*[1]*

En dépit des règles de base, les comités connaissent leurs crises de croissance et traversent différentes étapes de développement. Le travail d'équipe exige du temps et de la patience – il est rare qu'un groupe nouvellement formé travaille tout de suite efficacement.

Voici quelques critères qui permettront de déterminer si votre comité travaille en équipe :

- Quand vous êtes ensemble, l'atmosphère est informelle, confortable et détendue.
- Les membres se font confiance.
- Les membres coopèrent et collaborent.
- Les membres s'écoutent mutuellement et respectent les différences et les problèmes affectant l'éventail le plus vaste de handicaps.
- Les critiques constructives sont fréquentes, franches et rassurantes.
- Le groupe croit en l'expression libre des idées et des sentiments.
- Personne ne domine la réunion.
- Les compétences et les contributions de chaque membre sont reconnues et respectées.

Conseil : Lisez les déclarations suivantes. Elles vous aideront à déterminer le statut de votre équipe. Ne vous inquiétez pas si les trois premières s'appliquent à votre groupe, cela fait partie du processus de formation d'une équipe. Si les deux dernières déclarations s'appliquent, votre comité est en bonne voie.

- Je suis tellement frustré(e) – nous nous disputons sans cesse et n'accomplissons rien.
- J'aime plutôt l'équipe mais nous ne sommes pas très efficaces sur le plan décisionnel.
- Personne ne parle, alors rien ne change.
- Être membre de ce comité est une expérience très positive. Nous avons quelques problèmes, mais nous les réglons et sommes en avance sur les délais prévus pour l'atteinte des objectifs.
- Notre comité est très dynamique. Nous travaillons bien ensemble, avons de bonnes idées et tout le monde fait sa part.

Pour obtenir un complément d'information sur le travail d'équipe efficace, voir le module 5, page 8.

[1] Source : Adapté de « Group Decision Making Toolkit », Iowa State University Extension.

Résolution de problèmes, processus décisionnel et règlement des conflits

Résolution de problèmes

Tous les organismes, les comités et les particuliers sont appelés à résoudre des problèmes difficiles et à prendre des décisions. Pour réussir, un groupe doit trouver des modes de résolution des problèmes créatifs et se concentrer sur l'atteinte de ses objectifs.

La résolution de problèmes est un ensemble d'activités visant à analyser systématiquement une situation pour dégager, mettre en œuvre et évaluer des solutions – elle consiste à créer des choix. Le processus décisionnel est un mécanisme qui permet de faire des choix à chaque étape de la résolution de problèmes. Il fait partie de la résolution de problèmes.

Il faut se rappeler ce qui suit lors de la résolution de problèmes :

- Évitez d'insister et de critiquer en présentant votre point de vue. Présentez votre position logiquement, puis écoutez et analysez les réactions des autres membres. Voyez à ce que l'on exprime les hypothèses sous-jacentes pour pouvoir en discuter.
- Évitez de déterminer un gagnant ou un perdant dans chaque discussion. Cherchez la solution la plus acceptable pour toutes les parties.
- Ne changez pas d'idée pour éviter le conflit. Appréciez les différences d'opinion – elles sont naturelles et attendues. Sollicitez-les et voyez à ce que tout le monde participe au processus décisionnel. Les différences d'opinion facilitent le processus décisionnel parce que la diversité des renseignements et des points de vue favorise la découverte de solutions plus efficaces.

La résolution de problèmes implique la découverte de solutions de rechange. Pour ce faire, on peut avoir recours à trois méthodes : le remue-méninges, le sondage et le groupe de discussion.

Remue-méninges

Le remue-méninges peut être individuel ou collectif. Il exige un environnement propice à la réflexion à haute voix. Les participants peuvent exprimer autant d'idées qu'ils le veulent durant une certaine période de temps. Aucune évaluation des idées n'est permise pour encourager la libre circulation des idées. Les idées sont notées. À la fin de la période, on passe à l'évaluation des idées.

Sondages

Les sondages permettent de recueillir les idées d'un vaste groupe de répondants. Ils présentent le problème aux répondants et leur offrent plusieurs solutions parmi lesquelles choisir.

Groupes de discussion

Les groupes de discussion, composés des personnes directement impliquées dans le processus décisionnel, devraient éviter les jugements précoces et se concentrer sur le problème plutôt que sur les personnalités des gens qui sont engagés dans le processus.

Prise de décision

Lorsque le comité a des choix à envisager, il peut utiliser divers moyens pour prendre la décision, notamment le vote d'essai, le scrutin et le consensus.

Vote d'essai

Le vote d'essai sollicite un vote à mains levées, mais on peut utiliser d'autres méthodes pour le rendre accessible à tout le monde (p. ex. combinaison de signaux verbaux et visuels). En général, le vote d'essai est un mode de vérification rapide qui permet d'économiser beaucoup de temps. Pour le rendre continu, le groupe doit convenir d'un ensemble de signaux que tous les membres utiliseront durant la réunion. Ces signaux permettent aux membres de se rendre compte des tendances des autres et ils fournissent une rétroaction au conférencier qui essaie de travailler avec un groupe nombreux.

Scrutin

Le scrutin est un processus décisionnel qui convient aux groupes nombreux. Pour éviter d'aliéner les minorités, le groupe peut décider qu'une motion va réussir uniquement si elle recueille deux tiers des suffrages. Dans l'alternative, le groupe peut décider de combiner le scrutin et le consensus (voir ci-après). Les petits groupes ont généralement recours au consensus informel, tandis que les groupes plus nombreux ou formels suivent généralement « Robert's Rules of Order ».

Pour éviter les réunions turbulentes, certains groupes communautaires limitent le privilège du scrutin aux personnes qui assistent au moins à trois réunions consécutives. Le scrutin offre généralement un choix entre X et Y, mais il permet parfois une solution proportionnelle telle que X en partie et Y en partie.

Pour en savoir davantage sur Roberts Rules of Order, voir le module 5, page 16.

Consensus

Le consensus vise à obtenir l'accord du groupe en réglant toutes les questions. Sans exiger l'unanimité, il prend parfois plus de temps que les autres procédés, mais il favorise la créativité, la coopération et l'engagement à l'égard des décisions finales.

Pour en savoir davantage sur l'obtention du consensus, voir le module 5, page 22.

Règlement des conflits

Les conflits découlent des croyances, des expériences et des valeurs différentes que l'on retrouve au sein du comité. Les membres peuvent convenir d'un objectif global mais n'être pas du tout d'accord sur la façon de l'atteindre.

À défaut d'être adéquatement gérés, les divergences d'opinion et les conflits peuvent poser un problème et détruire les relations de travail positives entre les membres. Le conflit peut se répandre rapidement. Au départ, il peut opposer deux membres, puis rapidement affecter les autres, engendrant ainsi un comité dysfonctionnel. Il faut prendre des mesures immédiates pour le régler.

Voici quelques idées qui vous aideront à composer avec le conflit* :

- Traitez-vous mutuellement avec respect.
- Reconnaissez la diversité, comprenez et appréciez les antécédents, les perspectives, les cultures, les langues, la formation et l'opinion des autres membres.
- Confrontez le problème. Discutez de la mésentente avec l'autre personne. Choisissez un endroit où vous êtes tous deux à l'aise (endroit neutre) et parlez calmement.
- Définissez le conflit. Décrivez le problème en termes clairs, concrets. Soyez précis et n'utilisez pas un langage inflammatoire. Focalisez le comportement et non la personne. Utilisez « je » plutôt que « tu ».
- Faites preuve de compréhension. Écoutez pour comprendre les sentiments et les besoins de l'autre personne. Essayez d'abord de comprendre, puis d'être compris. Essayez d'imaginer comment l'autre personne voit les choses. Expliquez votre vision du problème après en

---

* Source : Adapté du guide « Collaboration: Concepts to Consider » du Centre for Collaborative Planning. Disponible en ligne à : http://www.connectccp.org.

avoir parlé. Si vous changez d'avis après votre conversation, dites-le rapidement.

- Explorez d'autres solutions. Offrez d'autres idées à tour de rôle. Évitez de porter des jugements sur les idées de l'autre personne – présumez qu'elle a de bonnes intentions. Pensez et parlez positivement.

- Entendez-vous sur la solution la plus pratique. Convenez d'une solution que vous comprenez tous les deux et pouvez accepter. Tentez de trouver une solution gagnante pour tous. Engagez-vous à résoudre le conflit.

Pour de plus amples renseignements, voir le module 5, page 22.

Rôle du président du comité

Leadership

Le président doit assumer de nombreuses responsabilités, mais aucune n'est plus importante que celle d'être un meneur efficace. Il y a deux sortes de meneur : le meneur traditionnel et l'animateur. Les principales différences sont les suivantes :

Meneur traditionnel – le meneur traditionnel assume le leadership; fournit une structure et un contrôle; dit; utilise le contrôle (se sert de son pouvoir personnel, prend toutes les décisions); s'attend à l'uniformité; a recours à son autorité pour obtenir des résultats.

Animateur – l'animateur partage le leadership; présente des directives; pose des questions et écoute; engage les autres (bâtit le consensus, partage l'établissement d'objectifs communs, reconnaît les différences au sein du groupe); habilite les autres pour obtenir des résultats.

Vu que les animateurs reconnaissent l'importance et la contribution de l'équipe tout entière, ils tendent à tirer le meilleur parti du groupe.

Voici quelques conseils pour être un animateur* :

- Renvoyez une question au membre du groupe qui l'a posée pour éviter d'être responsable de toutes les réponses.
  Membre de l'équipe : « Je n'aime pas votre approche. »
  Meneur : « Que devrions-nous faire, d'après vous? »

---

* Source : Schulich School of Business, York University, Division of Executive Development's « Facilitative Leadership Course Handouts » (juin 1998)

- Assurez-vous que tout le monde travaille sur le même contenu et utilise le même processus au même moment.
  Meneur : « Continuons à essayer de cerner les problèmes. »

- Nommez une chose qui ne fonctionne pas pour la mettre en évidence et y travailler.
  Meneur : « C'est très silencieux ici. Qu'est-ce que le silence signifie? »

- Prévenez les longues disputes et les conflits sur la bonne façon de procéder.
  Meneur : « De nombreuses approches fonctionneront. Choisissons une d'elles pour pouvoir continuer à aller de l'avant. »

- Renforcez vos paroles à l'aide du langage corporel. Posez les questions les paumes ouvertes, démontrant ainsi que vous acceptez l'opinion du groupe. Écrivez sur un tableau-papier pour focaliser le groupe sur le problème. Répétez ce que vous rédigez pour que les personnes aveugles ou ayant une vision faible sachent ce que vous écrivez.

Pour de plus amples renseignements, voir le module 5, page 20.

Présidence d'un comité

Une réunion réussie exige de la préparation. Voici quelques points à considérer :

Avant la réunion

- Qui, quoi, quand, où, pourquoi et combien? Tenez toujours compte de l'accessibilité en examinant cette liste.
- Envoyez un ordre du jour traitant de pourquoi, quand et où.
- Vérifiez toutes les adaptations, notamment interprètes, matériel spécial, exigences alimentaires, etc.
- Si vous n'avez pas de secrétaire permanent désigné, veillez à ce que quelqu'un prenne des notes qui seront distribuées après la réunion.
- Arrivez tôt. Vérifiez l'agencement de la pièce, par exemple veillez à ce qu'il y ait suffisamment de chaises et aucun obstacle temporaire en place. Voyez à ce que les tables et les chaises soient agencées de manière à accommoder les fauteuils roulants/triporteurs. Les interprètes en langage ASL devraient s'asseoir en face des participants sourds, devenus sourds ou malentendants. S'il y a un tableau-papier, y a-t-il des marqueurs? Placez un ordre du jour à chaque place (pour que la réunion reste focalisée) ainsi que le reste du matériel que vous utilisez.

Au début de la réunion

- Commencez à l'heure – interrompez les apartés, attirez l'attention de tout le monde.
- Demandez aux participants, aux interprètes, aux sous-titreurs, aux intervenants, aux preneurs de notes et aux invités de se présenter. Rappelez aux participants de s'identifier avant de parler par égard pour les participants ayant une incapacité visuelle.
- Précisez l'emplacement des sorties de secours les plus proches et des toilettes accessibles.
- Encouragez les participants à parler clairement et à un rythme modéré. Cela aidera les interprètes, les preneurs de notes et autres à communiquer avec les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes.
- Lisez l'ordre du jour et révisez-le au besoin.
- Fixez des délais clairs. Dans le cas des réunions plus longues, précisez l'heure des pauses.
- Passez en revue les points prioritaires des réunions précédentes.

Durant la réunion

- Utilisez vos compétences de meneur!
- Il incombe au président de déterminer l'ordre des présentations, de faciliter les motions et de voir à ce qu'elles soient appuyées, de favoriser le décorum et un comportement approprié et de statuer sur les procédures.

À la fin de la réunion

- Confirmez les points prioritaires : qui, quand et quoi?
- Fixez la date et le lieu de la prochaine réunion et élaborez un ordre du jour provisoire.
- Levez la séance sur une note positive et résumez les décisions clés.

Suivi

- Voyez à ce que le secrétaire, le greffier ou le président distribue le procès-verbal de la réunion – particulièrement les points prioritaires.

Examens des réunions

Il est utile que le président du CCA passe les réunions en revue avec le comité de temps à autre, afin de cerner ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Ainsi :

- Les réunions se déroulent-elles sans anicroches? Sont-elles bien courues?
- Les réunions donnent-elles les résultats prévus?
- Le comité travaille-t-il bien en équipe? Y a-t-il matière à amélioration?

L'examen peut prendre quelques minutes à la fin d'une réunion régulière ou faire l'objet d'une réunion plus longue organisée spécifiquement à cette fin. Il peut fournir l'occasion de reconnaître les réussites et de partager des commentaires. Il permet également de modifier une procédure ou un arrangement, aussi bien le processus décisionnel que le choix de boissons.

Si vous effectuez un examen formel des réunions, vous voudrez sans doute faire un suivi et mener des entrevues individuelles avec les participants pour obtenir un complément d'information. Un examen plus formel occasionnerait également un rapport d'évaluation détaillé.

Les examens réguliers des réunions de votre comité rendront celles-ci plus efficaces, ce qui fera en sorte que votre équipe apporte une contribution durable à l'inclusivité et à l'accessibilité de votre collectivité.

Autres responsabilités d'un président de comité

Un président doit assumer des fonctions autres que celles de meneur et de président de réunion. Le président signe la correspondance du comité, représente celui-ci aux réunions du conseil et agit en tant que représentant communautaire pour le CCA lors d'événements spéciaux.

Pour en savoir davantage sur le rôle du président, voir le module 5, page 18.

Création de sous-comités

La création d'un sous-comité permet d'explorer des questions précises ou des projets liés aux priorités de la municipalité. Par exemple, un sous-comité pourrait enquêter sur des questions associées au logement, à l'emploi, à l'éducation, au transport et au stationnement. La création d'un sous-comité est une excellente façon d'assurer l'avancement des questions de mise en oeuvre et des activités extérieures à celles du comité complet.

À l'instar du comité complet, le sous-comité requerra un cadre de référence énonçant son mandat, son effectif, les questions précises qu'il étudiera et les résultats prévus, échéanciers, etc.

Conseil : La ville de London inclut l'éventualité de l'établissement de sous-comités dans le cadre de référence de son CCA :

« Le comité consultatif peut créer des sous-comités et des groupes de travail chargés d'étudier des questions précises, au besoin, mais à noter que les greffiers n'offrent aucun soutien administratif à ces groupes. Ces sous-comités et groupes de travail se composent de membres du comité consultatif et de membres ressources de l'extérieur selon qu'il est jugé opportun. Le président du sous-comité et/ou du groupe de travail est un membre avec droit de vote du comité consultatif. »

Collaboration avec le conseil et le personnel municipal

La création d'un lien direct entre votre conseil municipal et votre comité consultatif de l'accessibilité est un pas important vers l'atteinte de vos objectifs en matière d'accessibilité. Souvenez-vous que votre comité est un des nombreux intérêts luttant pour attirer l'attention et obtenir une part des ressources restreintes.

Il importe que vous fassiez la connaissance de votre chef du conseil et de vos conseillers.

Chef du conseil

Le chef du conseil – le maire ou le préfet – établit l'atmosphère et peut influencer les priorités durant son mandat au conseil. Bien que les maires et les préfets, à l'instar des autres conseillers, n'aient qu'un vote, ils ont souvent un pouvoir énorme et peuvent influencer le vote des autres.

Le maire joue un rôle décisif dans le développement de la volonté politique nécessaire à la création d'un conseil favorable à l'accessibilité.

Conseillers

Les conseillers abordent leurs fonctions de politiciens élus de façon informelle ou formelle. Certains se concentrent sur les questions qui affectent leur collectivité et présentent des préoccupations locales à la discussion. D'autres s'intéressent davantage aux questions qui concernent l'ensemble de la municipalité. D'autres encore sont plus en mesure de résoudre les conflits, de favoriser le changement et de motiver et/ou de persuader les autres.

Stratégies visant à attirer l'attention du conseil et du personnel

Votre comité peut prendre différentes mesures pour porter ses idées et son travail à l'attention de la municipalité. La majorité d'entre elles exigent de la préparation.

- Sachez ce que vous tentez d'obtenir. Est-ce un changement de politique ou des détails administratifs? Est-ce une décision politique ou administrative? Devriez-vous traiter avec les politiciens ou le personnel?

- Soyez au courant du processus décisionnel et sachez quels organes ou particuliers prennent les décisions. Travaillez étroitement avec les conseillers qui ont des antécédents favorables en matière d'accessibilité. Envisagez de demander à des électeurs de communiquer avec les conseillers. N'oubliez pas que le point de contact devrait refléter les particuliers et les organisations auxquels le conseiller s'adressera pour obtenir un soutien.

- Comprenez la perspective des décideurs – quels sont leurs antécédents en matière de vote?

- Soyez prêt à informer les conseillers. Utilisez un langage simple, facile à comprendre. Soyez bref; souvenez-vous qu'un conseiller occupé est plus apte à lire un rapport court qu'un rapport long.

- Connaissez les initiés/employés de soutien qui peuvent aider. Les adjoints, secrétaires et autres employés municipaux peuvent apporter une aide inestimable en transmettant l'information aux conseillers.

- Sachez qui pourrait refuser de vous appuyer et s'opposer à vos positions. Quel est leur intérêt? Y a-t-il une façon de les convaincre à vos idées? Est-ce qu'une campagne d'information ou un exercice de simulation axé sur la sensibilisation aux handicaps serait utile?

- Utilisez divers mécanismes pour attirer l'attention et le soutien de votre conseil. Envisagez, par exemple : tables rondes pour le conseil, groupes de discussion, visites d'établissements (vérifications), pétitions, déclarations (p. ex. journée de sensibilisation aux handicaps), assemblées publiques locales et réunions de tous les candidats.

Pour en savoir davantage sur la façon d'engager, d'éduquer et de convaincre le conseil et le personnel municipal, voir le module 5, page 20.

Rôle du conseiller

Un conseiller donne des conseils à une autre personne. Un défenseur défend les intérêts d'une autre personne.

Bon nombre de membres des comités ont défendu les intérêts des personnes ayant un handicap et même si, en tant que conseil consultatif de l'accessibilité, vous défendez le changement, votre tâche principale consiste à donner des conseils au conseil. Ces conseils sont liés au plan d'accessibilité et portent notamment sur les plans d'implantation des bâtiments municipaux nouveaux ou existants (tels que définis à l'article 41 de la *Loi sur l'aménagement du territoire*), les règlements nouveaux ou actuels, les rénovations exhaustives aux édifices appartenant à la municipalité et les pratiques d'achat.

En tant que défenseur, vous vous intéressez probablement à un handicap particulier et à une question précise (le transport, par exemple), mais en qualité de conseiller, vous devrez analyser les problèmes dans une perspective plus vaste. De plus, à titre de membre du comité, vous serez appelé à envisager les problèmes liés aux handicaps multiples. Vous constaterez également que les sujets abordés varieront selon le moment et que le contexte et le budget des questions locales sont pris en compte lorsque vous offrez des conseils.

Pour un complément d'information, se reporter au module 5, page 27.

Partenariats communautaires

Les comités consultatifs de l'accessibilité pourraient envisager une participation à des partenariats communautaires axés sur l'atteinte de leurs objectifs en matière d'accessibilité.

Les partenariats communautaires portent sur une variété d'initiatives et les projets dont ils s'occupent ont des répercussions sur l'ensemble de la collectivité plutôt que sur une seule organisation. Ils peuvent engager des entreprises, des organismes, des établissements et autres organisations de la localité, ainsi que des particuliers.

Conseil : En général, les partenariats communautaires :

- sont axés sur la participation et la prise en charge locale;
- encouragent le développement organisationnel et l'élaboration des partenariats;
- soutiennent les entreprises et les entrepreneurs locaux;
- améliorent les compétences locales et collectives;
- sont un moyen autant qu'une fin – le processus de création du partenariat et ses résultats sont importants;
- sont conçus pour la collectivité par la collectivité;
- intègrent souvent plusieurs aspects du développement (social, économique, environnemental, culturel);
- remettent en question le statu quo (désir de changement).

Pour de plus amples renseignements sur les partenariats communautaires, consulter le document suivant :

- Le Guide du partenariat, produit par Développement des ressources humaines Canada. Ce guide aborde les dix étapes du processus de développement d'un partenariat efficace. Une copie est affichée à http://www.rhdcc.gc.ca/fr/dgpe/dis/cia/partenariats/partnerhb%5ff.pdf

Table des matières

Module 5

Conseils, meilleures pratiques et autres renseignements utiles

Objet de ce module 1

À propos de la législation 1

À propos de l'administration municipale 2

À propos de la planification de l'accessibilité 3

Comment devenir un comité efficace 7

Évaluation de votre équipe CCA 12

Collaboration avec votre municipalité, votre collectivité et les médias 20

Ressources complémentaires pour votre CCA 27

Complément d'information sur la différence entre le rôle de conseiller et le rôle de défenseur 27

- Quelques mots sur les obstacles comportementaux 27
- Ateliers de sensibilisation 37
- Relations avec les médias 39
- Réunions accessibles 42
- Directives concernant l'aménagement accessible 43
- Planification de l'accessibilité municipale 44
- Outils de vérification – conception de projet et liste de vérification du plan d'implantation 48
- Pleins feux sur les élections municipales : Liste de vérification de l'accessibilité des bureaux de scrutin 51
- Pleins feux sur le logement : Toronto Community Housing Corporation – « Pommes, oranges et citrons » 55

Outils de conception universelle 58

Module 5

Conseils, meilleures pratiques et autres renseignements utiles

Objet de ce module

Ce module présente de l'information complémentaire aux renseignements fournis dans les quatre premiers modules. On peut le lire séparément ou en conjugaison avec les autres modules.

À propos de la législation

Les lois provinciales suivantes ont une incidence importante sur la planification de l'accessibilité dans votre municipalité :

- *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/act2001.htm)
- *Code des droits de la personne* (http://www.ohrc.on.ca/french/code/index.shtml)
- *Loi sur l'aménagement du territoire* (http://www.e-laws.gov.on.ca/DBLaws/Statutes/French/90p13_f.htm)
- *Code du bâtiment* (http://www.obc.mah.gov.on.ca/scripts/index_.asp)
- *Loi de 2001 sur les municipalités* (http://www.e-laws.gov.on.ca/DBLaws/Statutes/French/01m25_f.htm)

La LPHO apporte également des modifications complémentaires à d'autres lois provinciales, notamment la *Loi électorale*, la *Loi sur le financement des élections*, le *Code de la route*, la *Loi sur l'Assemblée législative*, la *Loi de 1996 sur les élections municipales* et la *Loi de 2000 sur la réforme du logement social*.

À propos de l'administration municipale

Sites Web intéressants

L'**Association des municipalités de l'Ontario** (AMO) travaille avec et pour l'administration municipale. Elle est engagée dans les relations gouvernementales, l'élaboration des politiques et la cueillette et le partage de renseignements sur les questions qui affectent les municipalités. Adresse du site Web de l'AMO : www.amo.on.ca.

L'AMO a également créé un site Web spécial appelé « Your Local Government » pour aider le public à connaître et à comprendre les rouages de l'administration municipale locale. Vous pouvez vous y rendre en passant par le site de l'AMO ou en allant directement à l'adresse www.yourlocalgovernment.com.

La **Rural Ontario Municipal Association** (ROMA) est l'affiliée rurale de l'AMO. Elle possède son propre site Web dont l'adresse est www.roma.on.ca.

Le **ministère des Affaires municipales et du Logement** offre également de l'information sur les municipalités, particulièrement en ce qui concerne la relation entre le gouvernement provincial et les administrations municipales.

Vous trouverez également des renseignements sur la *Loi sur les municipalités* et le *Code du bâtiment* sur ce site Web dont l'adresse est www.mah.gov.on.ca.

À propos de la planification de l'accessibilité

Les liens et ressources suivants contiennent des renseignements utiles sur les obligations des municipalités et la planification de l'accessibilité :

- Guide de la planification de l'accessibilité des municipalités (http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/mun-obligations-planningguidelines.htm)
- Un guide visant la planification annuelle de l'accessibilité (http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/accessibleplanningguide.htm)
- Obligations des municipalités (http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/mun-obligations.htm)
- Comment favoriser la participation des personnes ayant un handicap? Une liste des organismes de personnes âgées en Ontario (http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/enablelink.htm)
- Quel est le quotient d'accessibilité (QA) de votre municipalité? Un exercice permettant de déterminer l'accessibilité de votre municipalité (http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/accessibilityquotient.htm)
- Questions et réponses à l'intention des municipalités – Mars 2003 (http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/municipalitiesqsandas-0303.htm)
- Foire aux questions (http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/faq.htm)
- Guide municipal sur les espaces de stationnement désignés pour les personnes ayant un handicap (http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/parkingbylaw.htm)
- Guide de « marche à suivre » pour créer un Comité consultatif municipal de l'accessibilité (CCA) (http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/english/munobligations-howtoguide.htm)
- Meilleures pratiques (http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/bestpractice.htm)

Élaboration des politiques

Meilleures pratiques

Politiques démontrant des meilleures pratiques en planification de l'accessibilité disponibles en ligne :

- Politique relative aux supports multiples de la ville d'Ottawa

  (http://www.ottawa.ca/city_services/accessibility/multi_format_fr.shtml)

- Énoncé de politique sur l'accès facile de la ville de Guelph

  (http://www.city.guelph.on.ca/document.cfm?documentid=5450&category=167)

- Politique relative à l'accessibilité du plan officiel de la ville de Toronto - Énoncés et principes

  (http://www.city.toronto.on.ca/torontoplan/official_plan.htm#4)

- Cadre d'orientation du plan d'accessibilité de la région de York (format Adobe PDF)

  (http://www.region.york.on.ca/NR/rdonlyres/4567hxn6qnpiblh4ai7nwumrk26oj35epsedrgtalg57s3isgrz43widrq4sz6xsjr63jndmlazh2ml6l5f37adjke/policy+Framework.pdf)

- Politique en matière de conception universelle de la ville de Winnipeg (format Adobe PDF)

  (http://www.city.winnipeg.mb.ca/clkdmis/documents/epc/2002/a1161/01.universal design.pdf)

Politiques inclusives

Vous pouvez également envisager les caractéristiques de l'inclusion suivantes et déterminer comment les adapter et les intégrer à une politique officielle en matière d'accessibilité pour votre municipalité :

- **Intégration et coopération** – les collectivités inclusives rassemblent les gens et sont des endroits où les gens et les organisations travaillent ensemble.

- **Interactivité** – les collectivités inclusives sont dotées d'espaces communautaires et d'espaces publics libres accessibles et comptent des groupes et des organisations qui appuient l'interaction sociale et l'activité communautaire et célèbrent la vie communautaire.

- **Engagement** – les collectivités inclusives sont des endroits où les secteurs public et privé affectent des ressources à la santé sociale et économique et au bien-être de la collectivité tout entière.

- **Diversité** – les collectivités inclusives accueillent les personnes et les cultures différentes et les intègrent aux structures, aux procédures et aux fonctions de la vie communautaire quotidienne.

- **Équité** – les collectivités inclusives voient à ce que toutes les personnes aient des conditions de vie adéquates (i.e. soutien au revenu, emploi, logement adéquat) et puissent développer leurs capacités et participer activement à la vie communautaire.

- **Accessibilité et sensibilité** – les collectivités inclusives disposent d'une variété de soutiens et de services accessibles destinés à appuyer les besoins sociaux, de santé et de développement de leurs populations et les offrent à l'aide de méthodes adaptées à la culture et appropriées (les services essentiels comprennent : bonnes écoles, loisirs, garderies, bibliothèques, transports en commun, logements abordables et logements avec services de soutien, soins à domicile, soutiens en cas de crise et d'urgence, services d'établissement bien coordonnés et complets).

- **Participation** – les collectivités inclusives encouragent et favorisent la participation de tous leurs membres à la planification et à la prise de décisions qui affectent le contexte et le développement communautaire, et communiquent efficacement avec les instances supérieures du gouvernement.

- **Sécurité** – les collectivités inclusives voient à la sécurité des particuliers et de l'ensemble de la collectivité afin que personne ne se sente en danger à la maison ou en se déplaçant dans le quartier et dans la ville.

Cette liste a été adaptée de « Building Inclusive Communities: Cross Canada Perspectives and Strategies », préparé pour la Fédération canadienne des municipalités et la fondation Laidlaw. On peut télécharger le rapport complet à partir du site Web de Community Development Halton (http://www.cdhalton.ca/)

Comment devenir un comité efficace

Cette section renferme des renseignements qui aideront les membres du comité, à titre d'individus et de membres d'une équipe, à devenir un Comité consultatif de l'accessibilité efficace.

Cette section du module comporte quatre parties :

- Travail d'équipe
- Rôle du président (présidence des réunions, styles de leadership, techniques d'animation)
- Collaboration avec votre municipalité et la collectivité (ateliers et autres activités de sensibilisation aux questions d'accessibilité, création d'un consensus et relations avec les médias)
- Réunions accessibles (trouver l'endroit approprié, rendre la réunion accessible)

Travail d'équipe

Le travail d'équipe efficace requiert un effort, de la pratique et quelques règles de base. Voici quelques idées fournies par la ville d'Ajax.

Ajax a fixé les règles de base et les principes suivants pour aider son CCA à travailler en équipe :

1. Le comité tire parti de l'expérience vaste et diversifiée de ses membres et permet à tout le monde de participer également.
2. Le comité reconnaît la valeur et la dignité inhérente de chaque participant aux réunions.
3. Le comité avalise adéquatement la participation des personnes ayant un handicap.
4. Les membres du comité maintiennent un niveau élevé de respect mutuel, d'inclusion et de professionnalisme lors des réunions.
5. Le comité est conscient et respectueux de ses rôles et responsabilités et des divers rôles et responsabilités des participants.
6. Le comité voit à ce que les membres du public qui assistent aux réunions sont adéquatement et opportunément engagés dans les discussions.
7. Le comité adopte une approche efficiente à l'égard de la gestion du temps et des ressources.

Fonctions axées sur l'activité et l'harmonie du groupe

Les groupes et les membres des groupes assument différentes fonctions lorsqu'ils travaillent ensemble dans le sens des mêmes objectifs. Ces fonctions peuvent être réparties en deux groupes, selon qu'elles favorisent l'activité ou l'harmonie, et l'efficacité du groupe relève de la capacité du meneur de les équilibrer. N'oubliez pas que celui-ci n'est pas nécessairement un meneur désigné et que votre comité peut avoir recours à un leadership collectif.

Fonctions axées sur l'activité

- Initier l'activité – proposer des solutions, suggérer de nouvelles idées, redéfinir les problèmes et proposer des façons de s'y attaquer ou une nouvelle organisation du matériel.

- Solliciter de l'information – demander des éclaircissements sur les suggestions ou un complément d'information sur les faits.

- Donner de l'information – présenter des faits ou des généralisations, raconter sa propre expérience des problèmes étudiés par le groupe pour illustrer des points.

- Exprimer des opinions – exprimer une opinion sur les suggestions, en insistant sur leur utilité plutôt que sur leur base factuelle.

- Élaborer – clarifier, donner des exemples pour éclaircir le sens, essayer d'envisager le fonctionnement d'une proposition qui serait adoptée.

- Coordonner – clarifier les liens entre diverses idées ou suggestions, essayer de regrouper les idées et les suggestions ou de relier les activités des divers sous-groupes ou des membres.

- Récapituler – regrouper les idées ou les suggestions connexes, répéter les suggestions après que le groupe en a discuté.

- Tester la faisabilité – appliquer les suggestions à des situations concrètes, examiner la valeur concrète et la faisabilité des idées, pré-évaluer les décisions.

- Vérifier les normes – comparer les décisions ou les accomplissements du groupe aux normes du groupe, évaluer les réalisations à la lumière des objectifs.

- Diagnostiquer – déterminer les sources des difficultés, les prochaines étapes, les principaux obstacles aux progrès.

Fonctions axées sur l'harmonie

- Encourager – être amical, chaleureux, attentif à l'égard des autres, louer les autres et leurs idées, être d'accord avec eux et accepter leurs contributions.

- Observer – encourager tous les membres à contribuer au groupe à l'aide de commentaires tels que « Jean n'a pas encore parlé ».

- Établir des normes – fixer des normes relatives au choix du contenu ou des procédures ou à l'évaluation des décisions, rappelant au groupe qu'il doit éviter les décisions qui enfreignent les normes.

- Suivre – accepter les décisions du groupe, accepter assez passivement les idées des autres, servir d'auditoire durant les discussions collectives et la prise de décisions.

- Exprimer les sentiments du groupe – récapituler l'atmosphère du groupe, décrire les réactions du groupe aux idées ou aux solutions.

- Évaluer l'atteinte du consensus – demander au groupe d'exprimer ses opinions pour déterminer s'il se rapproche du consensus ou d'une décision, envoyer des ballons d'essai pour sonder les solutions d'accommodement.

- Harmoniser – soumettre les différences d'opinion à la médiation, concilier les différences d'opinion, trouver des solutions d'accommodement.

- Réduire la tension – éliminer les sentiments négatifs en blaguant ou en plaçant une situation tendue dans un contexte plus vaste.

Groupes participatifs et groupes conventionnels*

Le tableau suivant explique les différences entre un groupe participatif et un groupe conventionnel. Manifestement, de nombreux groupes adoptent des caractéristiques des deux.

Groupes participatifs	Groupes conventionnels
Tout le monde participe, pas seulement les personnes plus éloquentes.	Les gens qui réfléchissent rapidement ou sont éloquents participent davantage à la discussion.
Les gens s'accordent le temps de penser et d'exprimer entièrement leurs pensées.	Les gens s'interrompent les uns les autres régulièrement.
Les différences d'opinion sont autorisées.	Les différences d'opinion sont traitées comme des conflits qu'il faut interrompre ou résoudre.
Les gens encouragent les autres à s'exprimer en leur posant des questions. « Voulez-vous dire que… »	Les questions sont souvent perçues comme des enjeux, comme si la personne interrogée a fait quelque chose de mal.
Chaque membre s'efforce de prêter attention à la personne qui parle.	À moins que le conférencier ne capte leur attention, les gens somnolent, crayonnent ou regardent l'heure.
Les gens peuvent écouter les idées des autres parce qu'ils savent que leurs propres idées seront écoutées.	Les gens ont de la difficulté à écouter les idées des autres parce qu'ils pensent à ce qu'ils veulent dire.
Chaque membre donne son avis sur les sujets controversés. Tout le monde sait ce que les autres pensent.	Certains membres se taisent lorsque les sujets sont controversés. Personne ne sait ce que les autres pensent.

* Source : Adapté de Kaner, S. (1996). « Facilitators Guide to Participatory Decision-Making ».

Groupes participatifs	Groupes conventionnels
Les membres peuvent exprimer correctement le point de vue des autres, même s'ils ne sont pas d'accord.	Il est rare que les gens expriment rarement l'opinion et les arguments des gens dont l'opinion est contraire à la leur.
Les gens ne cassent pas de sucre sur le dos des autres.	Parce qu'ils n'ont pas le sentiment de pouvoir parler franchement durant la réunion, les gens cassent du sucre sur le dos des autres en dehors de la réunion.
Même si les responsables ne sont pas de leur avis, les gens sont encouragés à défendre leur point de vue.	Les personnes ayant des perspectives contraires, minoritaires sont découragées de s'exprimer.
Un problème n'est pas jugé résolu avant que tout le monde qui sera affecté par la solution ne comprenne le raisonnement.	Un problème est jugé résolu dès que les personnes qui réfléchissent rapidement ont trouvé une réponse. Tous les participants doivent alors accepter la décision, qu'ils comprennent la logique ou non.
Lorsque les gens concluent une entente, on présume que leur décision reflète un vaste éventail de perspectives.	Lorsque les gens concluent une entente, on présume qu'ils pensent tous de la même façon.

Évaluation de votre équipe CCA*

Objectif

Le questionnaire suivant a pour objet de cerner l'étape du « modèle de travail d'équipe » où se trouve votre CCA. Élaboré en 1965 par Bruce Tuckman, ce modèle est fondé sur un simple modèle de constitution d'équipe en quatre étapes qui sert en partie à expliquer comment les équipes se développent. Voici une brève description des quatre étapes :

1. Création – les membres de l'équipe sont présentés.

2. Discussion – l'équipe passe de « ce que c'était » à « ce que ce sera ». Cette étape est considérée la plus difficile.

3. Consensus – l'équipe vient à un consensus sur « ce que sera » le processus.

4. Réalisation – l'équipe a réglé ses relations et ses attentes.

Pour réussir à longue échéance, votre CCA devrait repérer l'étape où il se trouve. À mesure qu'il aura de l'expérience, il sera en mesure de passer d'une étape à l'autre plus facilement.

Directives

Le questionnaire suivant renferme des déclarations sur le travail d'équipe. À côté de chaque question, indiquez à quelle fréquence votre CCA manifeste chaque comportement, en utilisant le système de pointage suivant :

Presque jamais	1 point
Parfois	2 points
Occasionnellement	3 points
Souvent	4 points
Presque toujours	5 points

* Source : Questionnaire adapté avec l'autorisation de D. Clark, 2004. Ce questionnaire est présenté à titre d'outil de formation seulement et n'a pas été officiellement vérifié pour déterminer sa fiabilité ou sa validité.

Questions

1. _____ Nous essayons d'établir des procédures ou des protocoles pour que tout se déroule dans l'ordre (p. ex. minimiser les interruptions, laisser tout le monde parler).

2. _____ Nous nous mettons rapidement à la tâche et ne nous attardons pas trop à l'étape de la planification.

3. _____ Notre équipe croit que nous partageons une expérience commune et sommes collectivement responsables de notre réussite ou de notre échec.

4. _____ Nous avons des procédures détaillées pour établir nos objectifs et planifier la façon dont nous effectuerons nos tâches.

5. _____ Les membres de l'équipe craignent de demander de l'aide aux autres.

6. _____ Nous suivons les objectifs de notre équipe à la lettre et avons une compréhension commune.

7. _____ Le chef de l'équipe maintient l'ordre et fait sa part.

8. _____ Nous n'avons pas de procédures établies, nous les inventons à mesure que la tâche ou le projet avance.

9. _____ Nous générons beaucoup d'idées, mais nous ne les utilisons pas toutes parce nous ne les écoutons pas et les rejetons sans vraiment les comprendre.

10. _____ Les membres de l'équipe ne se font pas entièrement confiance et surveillent étroitement ceux qui accomplissent une tâche particulière.

11. _____ Le chef de l'équipe voit à ce que nous suivions les procédures, ne nous disputions pas, n'interrompions pas et évitions les digressions.

12. _____ Nous aimons travailler ensemble; nous nous amusons tout en travaillant.

13. _____ Les membres de l'équipe s'acceptent mutuellement.

14. _____ Le chef de l'équipe a un comportement démocratique et collaboratif

15. _____ Nous tentons de définir l'objectif et la nature des tâches à accomplir.

Questions (suite)

16. _____ De nombreux membres de l'équipe ont leur propre idée du processus et les programmes personnels dominent.

17. _____ Nous acceptons les forces et les faiblesses des autres.

18. _____ Nous distribuons des rôles précis aux membres de l'équipe (p. ex. chef d'équipe, animateur, responsable de la gestion du temps, preneur de notes, etc.).

19. _____ Nous tentons d'établir l'harmonie en évitant le conflit.

20. _____ Les tâches sont très différentes de ce que nous avions imaginé et semblent difficiles à accomplir.

21. _____ Il y a beaucoup de discussions abstraites des concepts et des enjeux, et elles impatientent certains membres.

22. _____ Nous sommes capables de résoudre les problèmes du groupe.

23. _____ Nous discutons beaucoup mais sommes d'accord sur les vrais enjeux.

24. _____ L'équipe est souvent tentée d'excéder la portée originale du projet.

25. _____ Nos critiques des autres sont positives.

26. _____ Tout le monde est très attaché à l'équipe.

27. _____ Nous ne semblons pas travailler à l'atteinte des objectifs du projet.

28. _____ Les objectifs que nous avons établis semblent irréalistes.

29. _____ Nous ne sommes pas entièrement d'accord avec les objectifs et les enjeux du projet, mais nous sommes excités et fiers de faire partie de l'équipe.

30. _____ Nous partageons souvent nos problèmes personnels.

31. _____ Les tâches à accomplir et les démarches visant à améliorer la qualité soulèvent beaucoup de résistance.

32. _____ Nous accomplissons beaucoup de travail.

Indiquez la note de chaque point du questionnaire sur les lignes. Par exemple, si vous avez obtenu trois (occasionnellement) pour le point un, inscrivez un trois à côté du point un. Après avoir inscrit les notes de toutes les questions, faites le total des quatre colonnes.

Point	Note	Point	Note	Point	Note	Point	Note
1.	_____	2.	_____	4.	_____	3.	_____
5.	_____	7.	_____	6.	_____	8.	_____
10.	_____	9.	_____	11.	_____	12.	_____
15.	_____	16.	_____	13.	_____	14.	_____
18.	_____	20.	_____	19.	_____	17.	_____
21.	_____	23.	_____	24.	_____	22.	_____
27.	_____	28.	_____	25.	_____	26.	_____
29.	_____	31.	_____	30.	_____	32.	_____
TOTAL	_____	**TOTAL**	_____	**TOTAL**	_____	**TOTAL**	_____
Étape de la création		**Étape de la discussion**		**Étape du consensus**		**Étape de la réalisation**	

La note minimale pour une étape est huit (presque jamais), tandis que la note maximale est 40 (presque toujours).

La note la plus élevée des quatre indique l'étape à laquelle votre équipe se trouve normalement. Une note maximale de 32 ou plus est un bon indicateur de l'étape où se trouve votre équipe.

La note minimale désigne l'étape qui s'applique le moins à votre équipe. Une note minimale de16 ou moins indique nettement que votre équipe n'est pas à cette étape.

Si deux des notes sont similaires, vous êtes probablement rendu à une étape de transition, sauf :

- Si vous obtenez une note élevée pour les étapes de la création et de la discussion, vous êtes à l'étape de la discussion.
- Si vous obtenez une note élevée pour les étapes du consensus et de la réalisation, vous êtes à l'étape de la réalisation.

S'il y a une différence minime entre trois ou quatre notes, votre perception du fonctionnement de votre équipe n'est pas claire, le rendement de votre équipe est très variable ou vous êtes à l'étape de la discussion (étape parfois très volatile marquée par des hauts et des bas).

Rôle de la présidence

Présider une réunion

Le rôle de président peut être difficile. C'est d'ailleurs ce que Henry Roberts a constaté quand, appelé à présider une réunion, il s'est rendu compte qu'il ne savait pas comment. Ayant consulté les lois parlementaires pour se renseigner et découvert que chaque région des États-Unis a une différente idée de la procédure parlementaire correcte, il a décidé d'écrire le code « Robert's Rules of Order ». La première édition a été imprimée en 1876 et il y a eu de nombreuses réimpressions depuis lors.

Voici une version simplifiée de Robert's Rules of Order, adaptée du site Web du Conseil de planification sociale d'Ottawa.

1. Le président d'une réunion peut débattre tous les sujets portés à la discussion ou confier la présidence au vice-président ou à un autre membre du comité durant le débat et le vote subséquent.

2. On peut faire appel, dans tous les cas, de n'importe quelle décision du président. Il faut une majorité des deux tiers des voix pour confirmer l'appel.

3. Le membre qui en appelle d'une décision de la présidence présente son point de vue, puis le président ses raisons. La question est ensuite portée au vote. Après celui-ci, l'affaire est considérée comme réglée.

4. Quand deux membres ou plus se lèvent en même temps, le président nomme celui qui a le droit de parole.

5. Quand un membre est rappelé à l'ordre par le président ou un des membres, il s'assied immédiatement et chaque point d'ordre est décidé par le président sans débat, sous réserve de la règle numéro deux.

6. Aucune motion n'est débattue à moins d'être appuyée.

7. Les appels et motions portant reconsidération ou ajournement ne peuvent être débattus.

8. Quand une question est débattue, aucune motion n'est acceptée sauf pour être mise sur le bureau, reportée, renvoyée à un comité ou modifiée.

9. Personne ne peut interrompre la personne qui a la parole, sauf conformément à la règle numéro cinq.

10. Une motion d'ajournement est toujours en règle, sauf quand les membres étudient une autre motion.

11. Quand une motion est présentée et appuyée, le président peut demander au présenteur de la rédiger par écrit et de la lui remettre pour qu'il la lise aux membres aux fins de débat.

12. Le présenteur d'une motion est libre d'accepter ou non un amendement à sa motion; mais si l'amendement est refusé par le présenteur mais dûment appuyé, on le porte au vote avant de voter sur la motion originale.

13. Tout administrateur, au moment où il quitte son poste, donne à son successeur les papiers, livres, documents et sommes appartenant à l'association.

14. Le président peut, à n'importe quelle réunion, limiter la durée des interventions sur toute motion ou discussion.

15. Une règle peut être suspendue par un vote des deux tiers des membres présents à une réunion, mais la suspension ne s'applique qu'à cette réunion.

CONSEIL : Les quatre règles d'une réunion efficace

But : Fixez clairement l'objet de la réunion et les résultats. Organisez la réunion en conséquence.

Préparation : Est-ce que tout le monde est informé, l'ordre du jour est-il prêt, l'accessibilité a-t-elle été vérifiée, les rapports/renseignements ont-ils été regroupés?

Processus : Trouvez un équilibre entre les activités à accomplir et la considération des besoins et des relations entre les gens.

Démarche pratique : Les démarches de suivi sont-elles distribuées et les délais fixés? Faut-il évaluer la réunion?

Fonctions du président du CCA

La ville d'Ajax résume ainsi les fonctions du président de son CCA :

1. Avec l'aide du personnel municipal, vérifier les dispositions spéciales relatives à la réunion, détermine le quorum et ouvre la séance.

2. Planifier l'ordre du jour. Évaluer les discussions des membres et voire à ce que chaque point soit suffisamment étudié. Le président offre des conseils et pose des questions sans adopter de position.

3. Tiendre un compte rendu, déterminer l'ordre des présentations et assurer la participation de tous les membres. Voire à ce que les membres du personnel ou du public puissent commenter, le cas échéant.

4. Faciliter l'examen des principales motions et s'assurer qu'elles sont appuyées.

5. Statuer sur les procédures avec l'aide du personnel, le cas échéant.

6. S'assurer que les points à l'ordre du jour sont traités équitablement et en temps opportun.

7. Faciliter le décorum et le comportement approprié.

8. Voire à ce que le plan de travail considère les affaires relevant du comité.

9. Représenter le comité lors d'une présentation annuelle au conseil.

Différents styles de leadership*

Il y a cinq principaux styles de leadership et l'on peut les placer sur une échelle, le participant étant en haut de l'échelle et le directeur en bas.

- **Participant** – Les dirigeants traitent les autres membres comme des pairs pour voir ce qu'ils peuvent découvrir et créer ensemble. En vertu de ce style de leadership, tous les membres du comité dirigent selon leur compétence, leur savoir, leur expérience ou leur passion à l'aide de méthodes que les autres peuvent respecter et suivre.

- **Animateur** – Les dirigeants constatent que la capacité d'auto-organisation du comité est entravée par un manque d'information, de ressources, de savoir-faire et de procédures etc. ou par confusion. Leur solution à ce problème vise à renforcer et à maintenir l'énergie d'auto-organisation du comité.

- **Évocateur** – Les dirigeants essaient de mettre en lumière les capacités des membres du comité à l'aide de questions, d'une rétroaction observationnelle, de visions de possibilités, de la présentation d'une attitude exemplaire etc. La directivité n'est pas rattachée à des résultats particuliers, mais appelle plutôt l'attention des gens de manière à susciter une réponse et laisse aller les choses pendant que le comité s'organise.

- **Provocateur** – En l'absence d'auto-organisation, les dirigeants adoptent parfois un style provocateur pour stimuler le système et l'inciter à contre-réagir avec sa propre énergie auto-déterminée. Dans l'alternative, le dirigeant peut « harceler » le groupe à propos des obstacles ou des problèmes pour provoquer une réaction. Les interactions de provocation peuvent survenir spontanément et involontairement où être planifiées par un dirigeant qui veut lancer un enjeu intéressant.

- **Directeur** – Les directeurs ressemblent davantage à des meneurs traditionnels, générant activement les structures, activités, attitudes, conditions et leçons etc., qu'ils jugent nécessaires. S'ils assurent la direction, ils mandatent ces changements. D'autres stratégies directives incluent demander, insister, aviser, former, suggérer et présenter explicitement des comportements désirables.

La forme de directivité la moins extrême repose sur l'obtention d'observations avant, durant et après l'émission des directives. La forme la plus extrême de directivité est la domination, qui peut devenir grave pour certains.

---

* Source : Adapté du site Web Co-Intelligence Unit, affiché en ligne à : www.co-intelligence.org

Collaboration avec votre municipalité, votre collectivité et les médias

En assumant vos tâches au sein du comité et en tant que membres du Comité consultatif de l'accessibilité, vous serez appelé à travailler avec différents groupes et particuliers. Voici quelques idées qui vous aideront à animer une réunion, à créer un consensus, à animer un atelier de formation et à travailler avec les médias.

Quelques techniques d'animation*

Rester neutre à l'égard du contenu – Votre travail consiste à vous concentrer sur les rôles des personnes engagées dans le processus et à éviter la tentation d'exprimer des opinions sur le sujet discuté. Vous devriez poser des questions et faire des suggestions pour transmettre les idées qui vous viennent à l'esprit, mais en évitant d'imposer des opinions au groupe.

Écouter activement – Regardez les gens dans les yeux ou parlez dans leur direction. Adoptez un comportement attentif et paraphrasez leurs propos. Utilisez le contact visuel ou autres signaux convenus pour indiquer aux gens qu'ils pourront prendre la parole à la prochaine intervention et pour inciter les personnes silencieuses à participer.

Poser des questions – Il s'agit du plus important outil à votre disposition. Par vos questions, vous pouvez vérifier les postulats, inviter les gens à participer, recueillir de l'information et sonder les points cachés. En posant de bonnes questions, vous pouvez approfondir un sujet au-delà des symptômes pour découvrir les causes profondes.

Paraphraser pour clarifier les propos – Pour ce faire, vous devez répéter les propos des gens pour leur confirmer qu'ils ont été entendus, permettre aux autres d'entendre les opinions exprimées une deuxième fois et clarifier les idées clés.

Synthétiser les idées – Invitez les gens à commenter les propos des autres et à tabler sur ceux-ci pour vous assurer que les idées inscrites (notamment sur le tableau de conférence) correspondent à la pensée collective. Cette pratique favorise l'atteinte d'un consensus et d'un engagement.

Maintenir le cap – Établissez des limites de temps pour chaque discussion. Désignez une personne responsable de la gestion du temps ou utilisez un chronomètre et indiquez à haute voix le temps qui reste. Indiquez la digression si

---

* Source : Adapté du manuel « Discussions dirigées : Manuel à l'intention des gestionnaires de ressources bénévoles » de Bénévoles Canada (non daté). Affiché en ligne à : www.volunteer.ca.

les participants s'éloignent du sujet. Inscrivez tous les commentaires et suggestions en dehors du sujet sur une feuille distincte affichée sur un mur voisin, pour les aborder plus tard.

Donner et recevoir des commentaires – Périodiquement, « utilisez un miroir » pour aider le groupe à « voir » comment se déroule la réunion pour permettre aux membres de corriger la situation (p. ex. *Seules deux personnes participent à la discussion, tandis que trois autres lisent. Qu'est-ce que cela nous dit de faire?*). Invitez les participants à commenter le travail de l'animateur (p. ex. *Faisons-nous des progrès? Est-ce que le rythme vous convient?*).

Vérifier les postulats – Vous devez déclarer au grand jour les postulats qui orientent le raisonnement des gens et les clarifier pour vous assurer qu'ils sont bien compris de tous les participants. Il est même possible qu'il soit nécessaire de remettre en question ces postulats (p. ex. *Sur quoi vous fondez-vous pour dire que ...*).

Recueillir les idées – Consignez les nouvelles idées et les décisions finales. Rédigez des résumés clairs et précis sur un tableau de conférence pour que tous les participants puissent lire les notes (n'oubliez pas de les lire à haute voix de temps à autre pour les personnes aveugles ou ayant une vision faible). Les notes doivent être brèves et concises. Elles doivent toujours correspondre aux propos exacts des participants et non à votre interprétation de ce qui a été dit.

Résumer clairement – Écoutez attentivement tous les propos échangés, puis préparez des résumés concis et opportuns. Résumez le contenu des échanges lorsque vous voulez relancer une discussion qui a été interrompue ou encore pour terminer une discussion qui semble tirer à sa fin.

Indiquer les discussions parallèles – L'animateur a la responsabilité d'informer les membres du groupe lorsqu'ils dévient du sujet. Ils peuvent alors décider de poursuivre la discussion parallèle ou d'arrêter la discussion en cours et de revenir au point à l'ordre du jour.

Remettre à plus tard la discussion des points non inscrits à l'ordre du jour – À chaque réunion, collez une feuille de tableau de conférence sur un mur pour y inscrire tous les points abordés qui ne figurent pas à l'ordre du jour. Plus tard, le groupe pourra examiner ces points en vue de les inscrire à l'ordre du jour d'une prochaine réunion.

Utiliser le bouton du correcteur d'orthographe – Vous permettrez à tout le monde de se détendre en dessinant un bouton de correcteur d'orthographe dans le coin supérieur droit de chaque feuille de tableau de conférence. Dites aux participants de ne pas s'inquiéter de l'orthographe des mots puisque s'ils appuient sur le bouton du correcteur d'orthographe, toutes les erreurs seront automatiquement corrigées.

Pour obtenir un complément d'information sur les techniques d'animation applicables aux CCA, consultez le guide pratique « Facilitator's Handbook: Working with Volunteer Boards » sur le site Web de Leisure Information Network. (http://www.lin.ca/lin/resource/html/al058%5B0%5D.htm)

Méthodes pour atteindre le consensus

Comme le mentionnait le module 4, l'établissement d'un consensus vise à obtenir l'accord du groupe en réglant toutes les préoccupations. Voici une marche à suivre pour établir un consensus lors des discussions du CCA :

1. Quelqu'un présente la proposition. Idéalement une ébauche a été distribuée avant la réunion.
2. Le groupe discute et clarifie la proposition. Personne n'exprime ses préoccupations avant que la clarification ne soit terminée.
3. L'animateur sollicite les préoccupations légitimes. S'il n'y en a pas, il demande au groupe s'il a atteint le consensus. S'il y a des préoccupations, le preneur de notes les inscrit sur une feuille que tout le monde peut voir. Le groupe tente ensuite de les régler. Le présentateur a la première option de :
   - Clarifier la proposition
   - Modifier la proposition
   - Expliquer pourquoi elle n'est pas en conflit avec les valeurs du groupe
   - Demander aux personnes qui ont des préoccupations de « les mettre à l'écart ».
4. En les mettant à l'écart, une personne indique qu'elle accepte la proposition. En « retirant une préoccupation », une personne indique qu'elle est satisfaite des clarifications ou des changements.
5. Si les préoccupations ne sont pas résolues et que les membres concernés refusent de les mettre à l'écart, l'animateur demande à ces membres de les examiner en fonction de l'objectif et des valeurs du groupe. Ce dernier peut devoir tenir une séance spéciale pour analyser son objectif ou résoudre les conflits de valeur.
6. L'animateur vérifie encore une fois si les personnes qui ont des préoccupations acceptent de les mettre à l'écart ou de les retirer. Sinon, l'animateur sollicite des suggestions pour les résoudre jusqu'à ce que tout le monde accepte la proposition ou mette ses préoccupations à l'écart.

La solution est souvent une « troisième façon de faire », autre qu'une décision de blanc et noir.

7. Si le temps s'est écoulé sans que les préoccupations soient réglées, l'animateur peut :
    - Mener un vote d'essai
    - Demander aux personnes ayant des préoccupations de les mettre à l'écart
    - Demander au présentateur de retirer la proposition
    - Convenir avec le groupe de prolonger le délai
    - Envoyer la proposition à un sous-groupe
    - Tenir un scrutin exigeant une majorité de 75 p. 100 à 90 p. 100

À cette fin, l'animateur annonce le résultat clairement. Pour que le consensus fonctionne adéquatement, tout le monde doit saisir le sens du terme « préoccupations légitimes ». La proposition pourrait avoir des conséquences néfastes pour l'organisation ou le bien commun ou entrer en conflit avec l'objectif ou les valeurs du groupe.

Le consensus ne fonctionnera pas adéquatement si les préoccupations ont leur source dans l'orgueil ou les intérêts, ou découlent de tensions inexprimées concernant l'autorité, les droits, les conflits de personnalité, la concurrence ou le manque de confiance. La confiance est indispensable au consensus.

Si votre groupe adopte le consensus comme processus décisionnel, vous n'êtes pas obligé de l'utiliser pour toutes les décisions. Vous pouvez (et devriez) habiliter des particuliers, des comités ou des groupes de travail à prendre certaines décisions.

Avantages des approches axées sur la création du consensus*

Les avantages des approches axées sur la création du consensus incluent les suivants :

- Décisions plus judicieuses. À mesure que les groupes de personnes ayant des handicaps multiples connaîtront leurs points de vue et leurs besoins respectifs, ils trouveront un terrain d'action commun et élaboreront des solutions qui reflètent les préoccupations des autres en plus des leurs.

---

* Source : Adapté de « Consensus Building Tools for New Challenges at the State and Local Levels », Jones, R. (non daté). Affiché en ligne à : www.policyconsensus.org.

- Mise en œuvre plus rapide. Les participants sont moins aptes à entraver la mise en œuvre s'ils savent qu'un plan ou une politique tient compte de leurs observations et vise à répondre à leurs principaux intérêts. Les participants à la création d'un consensus s'engagent souvent à faciliter le processus de mise en œuvre.

- Élimination des divergences communautaires. La création d'un consensus permet aux collectivités et aux intérêts affectés d'éliminer leurs divergences et de collaborer à la recherche de solutions mutuellement acceptables fondées sur leurs intérêts communs.

- Éducation des participants. Les processus associés à la création du consensus sensibilisent les participants à la nature complexe des enjeux et aux préoccupations que les solutions viseront à régler.

- Traitement productif du pouvoir décisionnel partagé. Les processus associés à la création du consensus attirent un vaste éventail d'intervenants désireux de trouver des solutions mutuellement avantageuses à la fragmentation du pouvoir et à la présence de nombreux intérêts capables de faire obstacle à l'action.

- Création de nouvelles ressources. Il y a moins de ressources financières locales à consacrer au règlement des problèmes critiques auxquels notre société est confrontée. La création du consensus peut encourager un grand nombre d'intervenants et de dirigeants des secteurs public, privé et communautaire à engager des ressources dans l'analyse des enjeux et des problèmes.

- Gestion de la diversité et création d'un terrain commun. Les processus associés à la création du consensus peuvent aider diverses collectivités à améliorer les relations intergroupes, à instaurer la confiance et à trouver un terrain d'entente.

- Collaboration interdépartementale. La création du consensus peut engager différents départements municipaux et représentants d'organismes communautaires dans l'élaboration d'une entente de collaboration sur des enjeux dont les retombées dépassent les limites de la compétence municipale.

Résolution de problème concertée

Envisagez d'utiliser la liste de vérification suivante pour déterminer dans quelle mesure les membres de votre CCA collaborent à la résolution des problèmes et à l'examen des enjeux.

Comprendre les intérêts	
❑	Identifier et communiquer ses intérêts.
❑	Écouter pour bien comprendre les perspectives des autres.
Faire un remue-méninges	
❑	Élaborer une question efficace pour le remue-méninges.
❑	Créer une atmosphère détendue.
❑	Faire un remue-méninges créatif.
❑	Promouvoir la participation inclusive.
❑	Inscrire les options générées.
❑	Terminer le remue-méninges avant d'évaluer les options.

Évaluer les options	
❑	Évaluer les avantages et les désavantages de chaque option du point de vue de chacun.
❑	Exprimer les préoccupations d'une manière positive.
❑	Prendre en considération l'opinion de tout le monde.
❑	Exprimer les remarques antagonistes ou inflammatoires différemment.
❑	Valider les émotions.
❑	Lorsque l'identification d'une solution efficace pose un problème, utiliser d'autres tactiques.
Convenir d'une solution	
❑	Choisir la solution optimale.
❑	Revoir le détail aux fins de clarté.

Source : **BCS, Inc.** (http://www.bcsolutions.org/tips.html)

Ressources complémentaires pour aider votre CCA

Les ressources suivantes portent sur divers sujets associés à la planification de l'accessibilité et apportent des conseils additionnels. Elles abordent des sujets tels que la défense des intérêts, l'élaboration de programmes de formation, les exemples de listes de vérification de l'accessibilité et les outils d'évaluation de l'accessibilité. Cliquez sur les liens suivants pour passer à chaque section.

Complément d'information sur la différence entre le rôle de conseiller et le rôle de défenseur

Pour un complément d'information et des conseils sur la défense des intérêts, consultez les ressources Internet suivantes :

- The Disabled Women's Network Ontario Advocacy Toolkit (http://dawn.thot.net/advocacy_toolkit.html)
- The Community Toolbox's Advocate for Change website (http://ctb.ukans.edu/tools/advocateforchange/index.jsp)
- The Vancouver Citizens Committee's The Citizen's Handbook: A Guide to Building Community (http://www.vcn.bc.ca/citizens-handbook/)

Quelques mots sur les obstacles comportementaux

La majorité des personnes ayant un handicap affirment que les obstacles comportementaux sont les pires obstacles auxquels elles font face. Ces obstacles découlent des stéréotypes sociaux et des méprises à l'égard des personnes ayant un handicap. Un grand nombre de gens se sentent mal à l'aise et ont une réaction anormale lorsqu'ils rencontrent une personne qui semble être « différente ». Rien n'est normal : chaque personne est différente et unique à sa façon. Les gens se fient parfois à des stéréotypes ou à des généralisations à propos des personnes ayant un handicap qui n'ont aucun fondement dans la réalité. Les stéréotypes communs sont les suivants* :

---

* Source : Adapté du guide « Activity Guide to Inclusion of People with Disabilities. Corporation for National Service », Lowery, H. (1999).

Condescendance : Certaines personnes ont tendance à s'adresser à une personne ayant un handicap comme si elle était incapable de comprendre une conversation normale ou comme à un enfant. C'est particulièrement vrai dans le cas des personnes qui ont trouble de la communication, notamment un trouble de la parole. Une personne ayant un handicap n'a pas nécessairement une déficiance intellectuelle. On doit parler aux personnes ayant un handicap en utilisant des termes et un ton appropriés à leur âge.

Discrimination : La discrimination surgit habituellement lorsqu'il faut obtenir des fonds pour des aménagements accessibles et créer des nouveaux programmes pour les personnes ayant un handicap. L'argument est le suivant : « ...pourquoi tant dépenser pour un si petit nombre? » En fait, le nombre n'est pas si petit. La discrimination survient également lorsque les gens refusent de côtoyer des personnes qui ont une allure ou un comportement « différent » parce qu'ils ne savent pas comment se comporter en présence de personnes qui semblent « différentes ».

Inconfort : Les déficences rappellent aux gens qu'ils sont vulnérables aux accidents, à la maladie et au vieillissement. Les gens n'aiment pas penser aux deficences et aux changements qu'ils peuvent apporter dans leur vie, et comme cela ne font pas partie de leur expérience, ils ne peuvent s'imaginer comment ils y feraient front.

Crainte : Les gens ont peur de l'inconnu et craignent de parler ou d'agir à tort. Il semble plus facile d'ignorer ou d'éviter une personne ayant un handicap. Des études ont démontré que la plupart des gens manifestent de l'anxiété lorsqu'ils rencontrent une personne ayant un handicap.

Invisibilité : Les gens se sentent parfois plus à l'aise quand ils prétendent de ne pas voir une personne ayant un handicap parce qu'ils ne sont pas obligés d'interagir.

Sensibilité exagérée : Quand les gens rencontrent une personne ayant un handicap, combien de fois voient-ils seulement la déficience? Les gens ont tendance à se concentrer sur le fauteuil roulant, le visage cicatrisé, le bras manquant ou le chien-guide plutôt que sur la personne. Ils deviennent également très conscients des termes comme « Voyez-vous ce que je veux dire? » ou « Marchons là-bas ». N'oubliez pas que les personnes ayant un handicap utilisent les mêmes termes que vous; par conséquent, ne soyez pas indûment préoccupé ni prudent et agissez avec naturel!

Nuisance : Les gens considèrent les personnes ayant un handicap comme une nuisance lorsqu'un aménagement est coûteux en termes d'effort, d'argent et de temps.

Idées préconçues : Un grand nombre de personnes présument qu'une personne qui marche en chancelant ou a un trouble de l'élocution est toxicomane ou alcoolique. En fait, elle peut avoir subi un accident vasculaire cérébral ou un traumatisme crânien qui cause ces symptômes, ou être atteinte d'une déficience auditive ou intellectuelle.

Effet de propagation : La tendance à présumer qu'une personne ayant un handicap en a plusieurs. Par exemple, présumer qu'une personne en fauteuil roulant ne peut entendre ou est atteinte d'une déficience intellectuelle.

Spécial, courageux et inspirant : Un autre stéréotype courant à propos des personnes ayant un handicap consiste à les considérer comme des personnes spéciales, courageuses et inspirantes. Or, les personnes ayant un handicap mènent une vie normale et ne veulent pas être considérées comme extraordinaires. Elles veulent simplement être vues comme des personnes.

Ces exemples démontrent qu'il importe que les membres du CCA et le personnel municipal collaborent à l'élimination des obstacles comportementaux. La sensibilisation, l'élaboration de stratégies d'éducation et de formation et/ou de programmes sont des façons d'y arriver.

Les exercices de simulation conçus à l'intention des personnes ayant un handicap ou non, peuvent constituer une stratégie efficace pour sensibiliser le public aux enjeux, aux circonstances et aux besoins des personnes ayant un handicap. Certaines personnes ne croient pas qu'ils soient la méthode la plus efficace, mais, en général, s'ils sont bien conçus et que, dès le départ, on précise qu'il s'agit d'une simulation seulement, ils peuvent constituer une stratégie et un outil efficace. Votre CCA doit décider si ces types d'exercices de sensibilisation sont appropriés à votre municipalité et lui permettront d'arriver à éliminer et à prévenir les obstacles comportementaux.

Ressources de formation et d'éducation

Liste de vérification pour l'élaboration d'une formation*

Cette liste de vérification est destinée aux membres des CCA et aux employés municipaux (p. ex. coordonnatrices et coordonnateurs de la LPHO) qui envisagent d'élaborer des programmes ou des exercices de formation formels. Il arrive souvent que les nouveaux conseillers municipaux doivent suivre une séance d'orientation sur leurs fonctions et leurs responsabilités, notamment sur le processus de planification de l'accessibilité et les exigences de la LPHO. Cette orientation pourrait être une occasion idéale d'intégrer la planification de l'accessibilité et la sensibilisation aux déficiences ainsi qu'aux séances d'orientation et de formation qui leur sont offertes à l'échelle locale.

Cette liste de vérification se veut une directive générale seulement, car il y a d'innombrables façons d'offrir une formation. Il importe, toutefois, que les activités de formation respectent les critères d'accessibilité abordés dans ce guide, notamment ceux qui se rapportent aux communications et aux réunions accessibles. Ces directives ont été préparées afin de mettre en valeur le potentiel du personnel municipal et d'encourager l'utilisation des ressources existantes dans la mesure du possible. Cependant, votre municipalité ou le CCA peut demander à des formateurs professionnels et à des organismes communautaires d'offrir ces services.

En élaborant un atelier ou un module de formation, envisagez les facteurs suivants :

Introduction

- Avez-vous inclus un énoncé des objectifs dans l'introduction?
- Avez-vous une façon de briser la glace liée au sujet de la formation?
- La durée de cette activité visant à briser la glace est-elle appropriée à la durée de la formation (une formation plus longue peut justifier une activité visant à briser la glace plus longue)?

Objectifs

- Avez-vous fixé des objectifs précis et mesurables pour chaque section du programme de formation?
- Chaque objectif est-il traité dans le contenu de cette section?

Contenu

- Y a-t-il un lien clair entre chaque élément du contenu et au moins un objectif de formation?
- Avez-vous fixé un délai réaliste pour les sections dont le contenu est complexe?

- Le contenu et le niveau de détail sont-ils appropriés à l'auditoire cible?
- Y a-t-il une transition entre un élément du contenu et le suivant expliquant le lien entre les deux?

Méthodes

- Avez-vous évité plus de 10 minutes consécutives d'enseignement magistral?
- Avez-vous évité plus de 15 minutes consécutives d'enseignement magistral et/ou de discussion en groupe?
- Avez-vous évité les méthodes de formation répétitives (p. ex. enseignement magistral, exercice à deux, enseignement magistral, exercice à deux, enseignement magistral, exercice à deux)?
- Vos méthodes prévoient-elles des activités individuelles, à deux, en petit groupe et en groupe?
- Y a-t-il une activité dynamique dans la première heure qui suit le déjeuner?
- Avez-vous des méthodes qui relèvent de styles d'apprentissage variés?

Temps

- Avez-vous estimé le temps pour chaque élément du contenu, plutôt que pour une section complète?
- Le temps prévu pour chaque élément du contenu est-il réaliste?
- En estimant la durée d'une activité, avez-vous inclus le temps requis pour expliquer et récapituler l'activité?
- Avez-vous prévu du temps pour répondre aux questions sur chaque section?
- Les estimations de temps sont-elles réalistes d'après la taille du groupe prévu?

Ressources et matériel de soutien

- Avez-vous du matériel de référence pour les sujets complexes ou le contenu nouveau?
- Avez-vous du matériel visuel à l'appui des messages ou du contenu clé?
- Inscrivez-vous sur un tableau papier le contenu auquel vous ferez souvent référence durant la formation? Avez-vous envisagé les besoins de tous les usagers?
- Utilisez-vous des diapositives pour le contenu auquel vous n'allez faire référence que brièvement?
- Si vous utilisez des instructions écrites pour certaines activités, fournissez-vous des médias substituts?

Conclusion

- Avez-vous inclus un résumé de la formation dans la conclusion?
- La conclusion renferme-t-elle un plan d'action ou une activité quelconque visant à encourager l'application de la formation?

Ateliers ou programmes de formation

Les CCA ou les employés municipaux intéressés à élaborer des ateliers ou des programmes de formation peuvent utiliser le gabarit suivant. Il vise à fournir des grandes lignes et un point de départ seulement et peut être adapté à vos besoins.

Gabarit de conception*

Module : Introduction **30 minutes**

Objectifs : Les participants pourront :

- *Se renseigner sur les différents types de déficience* (EXEMPLE SEULEMENT)
- *Insérer un autre objectif ici*
- *Insérer ici*

Méthode/activité	Description du contenu	Matériel de soutien	Durée est.
Enseignement magistral	Présentez les instructeurs, les interprètes et les participants.		De 5 à 10 min
Enseignement magistral	Expliquez les objectifs et les résultats attendus du module. Décrivez comment celui-ci contribue à l'acquisition des compétences voulues.	Diapositives Manuel, page1	De 5 à 10 min
Discussion	Demandez aux stagiaires de partager leurs objectifs de formation personnels et leurs connaissances actuelles du sujet. Inscrivez les objectifs sur le tableau papier.	Tableau papier	De 5 à 10 min
À déterminer	Activité visant à briser la glace (optionnelle)	À déterminer	À dét.

* Source : Éléments de la liste de vérification adaptés et reproduits pour usage dans ce Guide avec l'autorisation de Results Through Training

Sujet : À propos de l'incapacité (EXEMPLE SEULEMENT) **90 minutes**

Objectifs :

- *Mieux comprendre les déficiences multiples*
- *Insérez ici*
- *Insérez ici*

Méthode/activité	Description du contenu	Matériel de soutien	Durée est.
Enseignement magistral	Donnez une vue d'ensemble des exercices de simulation et des questions de sécurité, de l'étiquette, etc.	Diapositives	30 min
Exercice de simulation	Une série d'exercices de simulation sera menée pour démontrer comment les obstacles affectent divers types de déficiences.	Fauteuil roulant, autres appareils et accessoires fonctionnels	1 heure

Sujet : *[Insérez le sujet ici]* **(durée totale)**

Objectifs:

- Insérez ici
- Insérez ici
- Insérez ici

Méthode/activité	Description du contenu	Matériel de soutien	Durée est.

Sujet : Conclusion **25 minutes**

Objectifs :

- *Résumer les enjeux et les sujets abordés*
- *Insérez ici*
- *Insérez ici*

Méthode/activité	Description du contenu	Matériel de soutien	Durée est.
Discussion	Demandez aux stagiaires de partager les connaissances acquises se rapportant aux objectifs identifiés au début du module.	Tableau papier : objectifs personnels	De 5 à 10 min
Exercice individuel	Demandez aux stagiaires d'élaborer un plan d'action axé sur l'application des données du module dans le courant de leurs activités.	Notes sur le plan d'action	10 min
Exercice individuel	Remplir l'évaluation de la séance.	Évaluation de la séance	5 min

Méthodes/activités possibles

Enseignement magistral
Discussion en groupe
Exercice en petit groupe
Exercice en équipe
Exercice à trois
Discussion à deux
Étude de cas
Jeu de rôle
Jeu
Test
Exercice de planification individuelle
Imagerie guidée
Exercice de groupe
Pratique des compétences
Démonstration
Vidéocassette
Audiocassette
Diffusion sur le Web
Sous-titrage / Interprétation

Matériel de soutien possible

Accessoires fonctionnels
Diapositives/transparences
Tableau papier
Manuel/manuel de formation
Notes
Aide-mémoire
Plan d'action
Planificateur de compétences
Évaluation des compétences
Jouets
Évaluation de la séance
Vidéocassette
Audiocassette
Caméra vidéo
Papillons Post-it®
Cartes de 3 po x 5 po
Disquette
Affiche
Travail préparatoire

Liste modèle de vérification de la conception

- Le local de réunion est-il accessible? Les participants savent-ils où se trouvent les toilettes accessibles?
- Des interprètes gestuels sont-ils prévus ou disponibles sur demande?
- Le matériel de soutien et l'information sont-ils disponibles en médias substituts (p. ex. sur demande préalable)?
- Prévoyez-vous une variété d'activités/de méthodes?
- L'enseignement magistral est-il limité à 20 minutes à la fois?
- Avez-vous prévu une méthode pour mesurer l'atteinte des objectifs de chaque section?
- Avez-vous désigné du matériel de soutien pour chaque activité (p. ex. équipement adapté/accessoires fonctionnels)?
- Votre contenu et vos activités reflètent-ils les objectifs d'une section particulière?
- Tous les objectifs sont-ils traités dans une activité quelconque?
- Les durées estimatives sont-elles réalistes pour la taille du groupe prévu?
- Votre plan inclut-il une activité portant sur l'application à l'emploi?
- Les descriptions du contenu sont-elles suffisamment détaillées pour communiquer l'objectif global et la structure d'une activité?

Souvenez-vous – Voyez à ce que la formation et les ateliers soient inclusifs et à ce que vos préparatifs préliminaires traitent des besoins d'accessibilité de tous les participants.

Pour obtenir un complément d'information sur la formation, consultez les ressources suivantes sur le site Web de la Direction générale de l'accessibilité :

- Planification de réunions accessibles (http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/accessiblemeetings.htm)

- Guide à l'écart des formats multiples (http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/multipleformat.htm)

- Programme de formation des formateurs sur la LPHO (http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/)

Ateliers de sensibilisation

Voici un petit échantillon des genres d'ateliers de sensibilisation que votre CCA ou votre municipalité pourrait envisager d'offrir pour régler les problèmes d'accessibilité dans votre collectivité. Un grand nombre d'organisations offrent ces services en Ontario et votre CCA devrait envisager d'établir des partenariats avec ces groupes ou organisations communautaires.

La Marche des dix sous de l'Ontario

Ateliers

- Durant d'une demi-journée à deux jours
- Sur place ou aux bureaux du client
- Entre 20 et 25 personnes par séance au maximum

Ressources échantillons

- Directives de CSA international – Aménagement pour accès facile
- Greater Toronto Hotel Association / ministère des Affaires civiques et de l'Immigration « Guest Services that Work for Everyone», disponible en ligne à : www.gtha.com.
- Normes du service à la clientèle aux personnes âgées

Programme modèle

- Vue d'ensemble
- Données démographiques
- Lois en matière de déficiences
- Utilisation du langage approprié
- Discussion générale des obstacles
- Antécédents et expériences personnels
- Exercices de sensibilisation
- Utilisation de l'équipement et des accessoires fonctionnels

Renseignements

La Marche des dix sous de l'Ontario, Services de réadaptation et d'entreprise
Chef provincial des ventes et du marketing
10, boulevard Overlea, Toronto (Ontario) M4H 1A4
Tél. : 416 425-3463, poste 300 ou 1 800 263-3463, poste 300
Téléc. : 416 425-1920
Internet : www.dimes.on.ca

Coalition for Persons with Disabilities - Régions de Peel/Halton/Dufferin

Atelier

- « Reach out Beyond Appearances»
- Durant de trois heures à une journée complète
- Entre 30 et 40 personnes par séance

Ressources échantillons

- Manuel de référence de l'atelier sur la sensibilisation
- Publications du gouvernement

Programme modèle

- Présentations : Animateurs – qualifications, expériences personnelles. Principes généraux, historique, aménagement au lieu de travail.
- Qu'est-ce que la Coalition?
- Objectif de l'atelier – confrontation avec la réalité – quels sont les objectifs des participants?
- Activité de sensibilisation – À quoi les participants sont-ils sensibles? Identifiez une chose par l'étiquette descriptive.
- Activité d'empathie – Comment se sont-ils sentis la première fois qu'ils ont rencontré une personne ayant un handicap? Manque de respect perçu comme de la sensibilité.
- Activité d'abandon – Donnez une carte, une seconde carte sans choix, une troisième plus importante puis reprenez-la.
- Exercices expérientiels
- Types de déficiences
- Revue des déficiences
- Vidéo
- Questionnaire : « Célébrités ayant un handicape » et « Vérifiez vos connaissances »
- Période de questions
- Évaluation de l'atelier

Renseignements

Coalition for Persons with Disabilities – Peel/Halton/Dufferin
Tél. : 905 569-2225 ou 1 800 270-3861
Courriel : coalition.pwd@sympatico.ca
Internet : www.disabilityaccess.org

Relations avec les médias

Les médias constituent une excellente ressource pour informer le public d'un enjeu ou d'un problème dans votre municipalité. Les conseils suivants sont adaptés du travail de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) et des renseignements présentés dans le manuel de sensibilisation de l'organisation. Ils sont destinés aux membres des CCA municipaux qui doivent collaborer avec leurs municipalités pour informer les médias des projets et des initiatives. Les gens hésitent parfois à collaborer avec les médias de peur que les faits soient déformés ou que l'article donne la mauvaise impression. Bien que cela puisse arriver, la couverture médiatique apporte des avantages significatifs et peut contribuer à sensibiliser votre collectivité aux problèmes d'accessibilité.

Votre rôle en tant que défenseur

Les journalistes s'intéressent à la situation des personnes ayant un handicap pour les motifs suivants :

- La personne ayant un handicap leur parle de sa déficience
- Ils entendent parler de la situation et veulent plus de renseignements
- Votre municipalité publie un communiqué de presse pour attirer l'attention des médias.

Quel que soit le motif de leur intérêt, les journalistes permettent aux personnes ayant un handicap de faire part d'un problème au public et de gagner l'appui de ce dernier à l'égard d'une solution.

Dans les petites collectivités, il est relativement facile de connaître les journalistes. En effet, les mêmes journalistes assurent généralement la couverture des événements communautaires. N'hésitez pas à parler aux journalistes et à les aider à obtenir de l'information pour leurs articles. Comme pour toute autre relation, la confiance s'établit avec le temps. Les journalistes aiment que les gens retournent leurs appels promptement – ils ont souvent des délais serrés – et leur fournissent des renseignements exacts, fiables. Ils sont toujours à l'affût des nouvelles.

Dans les grandes collectivités, il est parfois difficile de connaître tous les journalistes qui assurent la couverture des événements communautaires. Cependant, certains journalistes ont un « secteur », tel que le conseil municipal ou les questions d'invalidité. Si vous n'avez pas rencontré les journalistes à l'avance, renseignez-vous sur eux en lisant leurs articles sur les événements locaux.

Si vous croyez que la situation des personnes ayant un handicap mérite une couverture médiatique ou si vous prévoyez que les médias assisteront à un événement au cours duquel les personnes ayant un handicap, leurs enjeux et leurs expériences seront abordés, notamment une réunion du conseil municipal, soyez prêt.

Meilleure pratique n° 1

Si vous êtes membre d'un CCA ou travaillez comme bénévole pour un organisme communautaire, parlez toujours à votre superviseur avant de contacter les médias. Assurez-vous de connaître et de respecter la politique de votre organisation en matière de relations avec les médias!

À moins qu'il n'y ait des problèmes de confidentialité ou de sécurité, il est préférable que les personnes ayant un handicap parlent pour elles-mêmes. Le personnel municipal peut aider les membres du CCA à se préparer en vue des entrevues avec les médias (p. ex. breffage sur les questions qui seront abordées, approches, exemples, etc.) et distribuer de la documentation aux journalistes qui en font la demande.

Meilleure pratique n° 2

Envisagez de nommer un responsable des relations avec les médias au sein du CCA, préférablement une personne qui est à l'aise lorsqu'elle s'adresse aux journalistes et aux autres médias. Le personnel municipal expérimenté en relations avec les médias et en communications pourra lui offrir une aide et des conseils.

Liste de vérification du CCA – médias

- ✓ Votre CCA a-t-il choisi un membre pour le représenter auprès des médias? Avez-vous la permission de parler aux médias?

- ✓ Avez-vous mentionné à votre superviseur et au personnel de liaison/coordonnateur municipal que les médias pourraient s'intéresser à la situation/à l'enjeu du CCA et/ou des personnes ayant un handicap et vouloir la couvrir?

- ✓ Les membres de votre CCA ont-ils discuté en groupe d'une éventuelle couverture médiatique? Est-ce que tous les membres acceptent l'idée?

- ✓ Votre CCA sait-il quel point/sujet clé devrait être abordé dans les médias? Quelle phrase votre CCA aimerait-il entendre dans les nouvelles du soir? Quelle solution au problème votre CCA veut-il que les médias fassent valoir?

- ✓ Savez vous comment les politiques en matière de vie privée et de confidentialité de votre municipalité et/ou de votre collectivité pourraient s'appliquer?

- ✓ Comment le personnel des communications de votre municipalité, le cas échéant, pourrait-il vous aider? Peut-il aider votre CCA à se préparer en vue d'une rencontre avec les médias? Peut-il rédiger un communiqué de presse?

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez Relations publiques – trousse d'outils du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration (http://www.gov.on.ca/citizenship/french/citdiv/voluntar/prkit.htm)

Réunions accessibles

Les municipalités doivent accorder la priorité à la planification, à l'organisation et à la tenue de réunions accessibles, afin de maximiser la participation. Les ressources suivantes visent à fournir aux organisateurs de réunions, de conférences et d'autres événements des conseils pratiques axés sur la pleine participation des personnes ayant un handicap. Votre municipalité et votre CCA peuvent les adapter à la planification d'événements communautaires.

La Direction générale de l'accessibilité :

- Planification de réunions accessibles (http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/accessiblemeetings.htm)
- Guide à l'écart des formats multiples (http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/multipleformat.htm).

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada :

- Guide de planification de réunions et de conférences inclusives (http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/TB_852/gpimc-gprci_f.asp)

The Centre for Accessible Environments :

- Make Your Conference Accessible guide (http://www.cae.org.uk/pdf/venues/html-version/index.html)

La Société canadienne de l'ouïe :

- Branchez-vous aux personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes : Guide à l'intention des prestataires de services et des entreprises (http://www.chs.ca/info/access/busguide/french/fre1.html)

Directives concernant l'aménagement accessible

Les ressources suivantes présentent des directives, des normes et des meilleures pratiques en matière de conception technique. Les démarches axées sur la conception universelle visent la création, la construction et l'évaluation du milieu bâti, notamment sites, sentiers, espaces intérieurs et extérieurs, systèmes de construction et de gestion.

Ville de Guelph :
Accessibility Guidelines 2001 (format Adobe pdf)
(http://www.city.guelph.on.ca/uploaddocuments/d2305+cogaccess.pdf)
Pour obtenir un complément d'information, visitez le site Web de la ville de Guelph (http://www.city.guelph.on.ca/document.cfm?category=167).

Ville de London :
Facility Accessibility Design Standards (2001) (format Adobe pdf)
(http://www.city.london.on.ca/Planning/FADS.pdf)
Pour obtenir un complément d'information, visitez le site Web de la ville de London (http://www.city.london.on.ca/Planning/accessibilitystandards.htm).

Ville de Peterborough :
Access Guidelines 2002 (format Adobe pdf. Nota : ce fichier est très gros)
(http://www1.city.peterborough.on.ca/CITYdocs/cityofpeterboro_2/planningbuildin_/accessplan/accessplan.pdf)
Pour obtenir un complément d'information, visitez le site Web de la ville de Peterborough (http://www.city.peterborough.on.ca/).

Ville de Toronto :
Accessibility Design Guidelines 2004 (format Adobe pdf)
(http://www.toronto.ca/diversity/pdf/accessibility_design_guidelines.pdf)
Pour obtenir un complément d'information, visitez le site Web Diversity Management & Community Engagement de la ville de Toronto (http://www.toronto.ca/diversity/index.htm).

Le Universal Trails Assessment Program (UTAP) de Beneficial Designs, Inc.
(http://www.beneficialdesigns.com/trails/utap.html#overview).

Planification de l'accessibilité : Conception des projets municipaux et liste de vérification du plan d'implantation

La LPHO oblige les conseils municipaux à consulter un CCA à propos de l'accessibilité des édifices, des constructions ou des locaux que le conseil achète, construit ou rénove substantiellement, loue ou utilise comme immeuble municipal (un stade, par exemple). Bon nombre de municipalités ont également travaillé en partenariat avec des CCA pour évaluer l'accessibilité des édifices municipaux existants dans le cadre de la formulation de leur plan d'accessibilité.

La LPHO oblige les municipalités à remettre les plans et dessins d'implantation décrits à l'article 41 de la *Loi sur l'aménagement du territoire* exigés par un comité consultatif de l'accessibilité. Une fois les plans et dessins d'implantation exigés, les conseils municipaux doivent remettre ces dessins de façon opportune. L'article 41 ne s'applique qu'aux secteurs désignés par les municipalités et non pas à chaque demande d'aménagement. Les plans d'aménagement concernent principalement les caractéristiques extérieures d'une propriété comme les bateaux de trottoir, les rampes d'accès, les cheminements piétonniers et l'éclairage, et non pas les caractéristiques de l'intérieur des immeubles, lesquelles sont régies par le *Code du bâtiment* de l'Ontario et appliquées par les municipalités.

Lorsque votre municipalité et votre collectivité proposent des nouveaux édifices gouvernementaux et des projets, il faut aborder de nombreux sujets à l'étape de la conception du projet et de l'examen du plan d'implantation, et mener des consultations préliminaires avec les intervenants. Il importe de tenir ces consultations dès que possible à l'étape de la conception et avant l'approbation des plans d'implantation officiels pour traiter les questions d'accessibilité dès le début et éviter la création de nouveaux obstacles.

Utilisez le plan suivant pour élaborer une liste de vérification de l'accessibilité plus détaillée applicable aux caractéristiques extérieures et intérieures des aménagements de l'administration municipale et des plans d'implantation. Les CCA devraient travailler en collaboration avec le personnel de la planification de leur municipalité afin d'élaborer une liste de vérification appropriée à leur contexte de planification local.

Format

Votre municipalité peut facilement adapter les questions fournies à un format de liste de vérification. N'oubliez pas que ces questions constituent un point de départ seulement et que l'objectif est d'engager votre CCA aux premières étapes de l'examen du plan d'implantation, tout en encourageant les entrepreneurs/constructeurs à travailler avec votre CCA lors des étapes ultérieures et à traiter les problèmes d'accessibilité lorsqu'ils se présentent.

Remerciements : La liste d'attributions suivante a été adaptée de l'ouvrage de la ville de Timmins et de son CCA intitulé « Municipal Accessibility Advisory Committee Barrier Free Checklist ». Votre municipalité pourrait devoir y apporter des révisions, reconnaissant qu'il s'agit d'un modèle seulement.

Sous-comité de l'examen des plans d'implantation du CCA – attributions types

- Élaborer une liste de vérification de l'accès facile pour réviser les demandes de plan d'implantation conjointement avec le(s) département(s) municipal(aux) de la planification/de la construction/de l'aménagement.
- De concert avec le(s) département(s) municipal(aux) de la planification/de la construction/de l'aménagement, examiner certains plans d'implantation pour en évaluer l'accessibilité.
- Proposer l'emplacement des espaces de stationnement accessibles en relation avec l'entrée accessible du bâtiment.
- Présenter des observations concernant le nombre d'espaces de stationnement désignés.
- Présenter des observations concernant l'accessibilité extérieure et intérieure des immeubles municipaux, y compris l'emplacement des arrêts de transport en commun (p. ex. handi-trans).

Insérer d'autres attributions ici

•
•
•
•
•

Points clés à examiner sur le plan de l'accessibilité

Les questions suivantes peuvent être utilisées pour dresser une liste de vérification exhaustive de l'accessibilité des nouveaux immeubles municipaux et l'examen des plans d'implantation. Elles tentent de refléter les meilleures pratiques et peuvent être adaptées aux besoins de votre CCA.

- Que signifie l'accès inclusif pour l'entrepreneur/l'architecte/le concepteur? Ont-ils repéré les groupes qu'ils tentent d'accommoder pour répondre à leurs besoins?

- Quel sera le quotient d'inclusivité de ce projet, de cet aménagement ou de cet immeuble?

- Quelles normes d'accessibilité ou lignes directrices additionnelles seront utilisées? Les normes et les lignes directrices utilisées sont-elles maximales (p. ex. vont elles au-delà des critères du *Code du bâtiment* de l'Ontario)? Votre municipalité encourage-t-elle l'usage des directives locales en matière d'accessibilité ou des meilleures pratiques complémentaires?

- L'accès à toutes les aires est-il fourni? Les personnes ayant un handicap auront-elles accès à toutes les installations de l'immeuble (aires intérieures et extérieures) indépendamment, y compris aux aires de travail?

- Quelles sont les contraintes actuelles ou les obstacles éventuels inhérents à l'emplacement et comment seront-ils éliminés et/ou prévenus (par exemple, sur un emplacement en pente ou dans un bâtiment existant dont la cage d'ascenseur est étroite)? Quelles sont les solutions? Quelles sont les implications de ces solutions?

- S'il s'agit d'un emplacement majeur et d'un aménagement à grande échelle comprenant un éventail de sous-emplacements et de bâtiments, comment va-t-on garantir l'inclusion dans l'ensemble de l'emplacement? Comment l'accès aux sites adjacents sera-t-il garanti aux personnes ayant un handicap?

- A-t-on prévu des liens avec les services de transport en commun existants ou nouveaux?

- L'aménagement crée-t-il des obstacles administratifs à l'inclusion (p. ex. en installant une plateforme élévatrice que seul le personnel peut activer)? Y a-t-il d'autres options?

- L'équipe qui travaille sur ce projet a-t-elle parlé de son expérience de l'aménagement accessible et de l'accès inclusif? Accepte-t-elle de fournir à votre municipalité un compte rendu des mesures proactives qu'elle va prendre?

- La portée ou la complexité du projet justifie-t-elle le recours aux services d'un consultant en accessibilité qualifié et expérimenté?

- Comment les personnes ayant un handicap seront-elles engagées dans le processus de planification et de consultation? Y a-t-il une initiative visant la participation officielle de votre CCA municipal et/ou d'un sous-comité de votre CCA?

- Comment les responsables du bâtiment verront-ils au maintien de l'accès une fois que les travaux seront terminés? Ont-ils cerné des points de référence pour inspecter les besoins d'accessibilité aux diverses étapes du processus de construction?

Outils de vérification

Schéma dynamique des démarches à prendre lors de l'amélioration des immeubles municipaux existants

Envisagez l'usage de ce schéma dynamique lorsque vous vérifiez les installations municipales existantes. Il vous aidera à élaborer une stratégie d'amélioration de l'accessibilité.

1. **Examinez et notez l'usage (et le non-usage) actuel du bâtiment. Consultez les utilisateurs en même temps en leur posant les questions suivantes :**

   - Est-ce que les gens ont de la difficulté à utiliser l'immeuble?

   - Les opinions sur l'accessibilité ont-elles été exprimées publiquement? (p. ex. a-t-on déposé des plaintes officielles?)

2. **Évaluez le bâtiment aux fins d'accessibilité. Envisagez à l'avance :**

   Quels critères d'accessibilité utilisez-vous pour évaluer les niveaux d'accessibilité? (p. ex. critères excédant le *Code de bâtiment* de l'Ontario, lignes directrices de l'Association canadienne de normalisation, autres critères de meilleures pratiques, etc.)

   Y a-t-il des problèmes spéciaux? (p. ex. éléments historiques, bruits de fond, mauvais éclairage, exigences en matière de sorties de secours, etc.). Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'accessibilité des immeubles patrimoniaux, consultez Notes sur la conservation de l'architecture, note n° 9 : L'accessibilité et les immeubles historiques à http://www.culture.gov.on.ca/french/culdiv/heritage/conote9.htm ou le document australien Improving Access to Heritage Buildings à : http://www.ahc.gov.au/publications/generalpubs/access/.

3. **Repérez les possibilités et concevez des mesures visant à améliorer l'accessibilité – consultez les utilisateurs.**

4. **Priorisez les mesures d'amélioration et estimez les coûts – Envisagez l'établissement du budget et tentez d'obtenir un financement.**

5. **Révisez les opportunités de mise en œuvre – tentez d'obtenir un financement ensemble.**

6. **Envisagez diverses options pour l'atteinte des principales priorités.**

> **CONSEIL :** Faites preuve d'imagination – une modification des entrées ou des locaux de l'immeuble ferait-elle une différence?

7. **Préparez un plan de mise en œuvre – consultez des utilisateurs et examinez le budget/les sources de financement requis. Au besoin, définissez les étapes du déroulement des travaux.**

8. **Effectuez le travail et mettez en œuvre les changements apportés au fonctionnement de l'immeuble.**

Répétez ces étapes à la fin de chaque étape d'amélioration (p. ex. utilisez-les comme cadre pour un programme continu de vérification et d'examen).

Meilleures pratiques relatives à la vérification

Ville de Barrie – Aide-mémoire de vérification

Le CCA de la ville de Barrie a élaboré un aide-mémoire de vérification de l'accès simplifié qui pourrait être utile aux autres municipalités. Pour obtenir un complément d'information et télécharger l'aide-mémoire (format Adobe PDF), visitez le site Web de la ville de Barrie (http://www.city.barrie.on.ca/docs/barrierfreesimplifiedchecklist.pdf).

Outil de vérification de l'accessibilité de Sault Ste Marie

Tel qu'indiqué dans son plan d'accessibilité conjoint (2004), la ville de Sault Ste Marie a élaboré une liste de vérification pour l'identification des obstacles. Cette liste combine un examen des obstacles matériels et architecturaux et un examen des obstacles à l'accès liés à l'information, aux communications et au matériel. Pour obtenir un complément d'information et télécharger la liste de vérification (format Adobe PDF), visitez le site Web de la ville de Sault Ste. Marie (http://www.city.sault-ste-marie.on.ca/SSMAAC/index.htm).

Comité pour l'accès facile de Guelph Wellington

Le Comité fournit quelques directives concernant l'accessibilité et un aide-mémoire pour déterminer le niveau d'accessibilité des entreprises ou des établissements. Pour obtenir un complément d'information et télécharger son aide-mémoire, visitez le site Web du comité pour l'accès facile de Guelph Wellington (http://www.gwbarrierfree.org/checklist.htm).

Vérification de l'accessibilité des immeubles de Guelph (2002)

La ville de Guelph a effectué des vérifications de l'accessibilité des immeubles municipaux avec l'aide de son comité pour l'accès facile. Le rapport de vérification donne un exemple pratique de priorisation des obstacles et décrit son plan d'amélioration à long terme de l'accessibilité, fondé sur les résultats des vérifications. Votre municipalité pourrait s'inspirer de ce rapport dans ses travaux de planification futurs. Le rapport est affiché sur le site Web de la ville de Guelph (http://www.city.guelph.on.ca/document.cfm?documentid=3699&category=883).

Ville de Georgina – vérification de l'accessibilité

La ville de Georgina a effectué une série d'examens d'emplacements et d'immeubles pour vérifier s'ils respectent les critères d'aménagement accessible du *Code de bâtiment* et de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*. Votre municipalité pourrait utiliser ce rapport comme référence pour ses travaux de planification futurs. Le rapport est affiché sur le site Web de la ville de Georgina (http://www.town.georgina.on.ca/PDF/acc/AAC-AuditFinalReport.pdf).

Meilleure pratique : groupe de travail pour des loisirs inclusifs à Cambridge – Rapport sur l'accès communautaire

Le groupe de travail pour des loisirs inclusifs à Cambridge – une coalition d'organismes qui desservent des personnes ayant un handicap – a préparé un rapport de vérification cernant les obstacles à plusieurs édifices publics, notamment stades, centres communautaires, centres pour personnes âgées, piscines intérieures et gymnases. Le projet, qui est subventionné par le programme Communauté-Accessibilité du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration, avait pour but de centraliser l'information pour les personnes ayant un handicap.

Le groupe de travail reconnaît que l'accès pour les personnes ayant un handicap peut être un concept difficile à définir. La difficulté découle de la multiplicité de déficiences et de la diversité de l'expérience des personnes ayant un handicap. En réfléchissant un moment, on commence à se rendre compte des différents degrés de déficience qui existent.

Le rapport sur l'accès communautaire et des renseignements complémentaires sont affichés sur le site Web Access Cambridge (http://www.accesscambridge.org/community_access.html).

Pleins feux sur les élections municipales : liste de vérification de l'accessibilité des bureaux de scrutin

Améliorer l'accès n'est pas aussi difficile que cela pourrait sembler. Dans bien des cas, des petits changements peuvent faire toute la différence. La liste de vérification suivante est destinée au personnel municipal et aux bénévoles qui veulent s'assurer que les bureaux de scrutin sont accessibles aux personnes ayant un handicap. Veuillez noter que les municipalités doivent respecter – ou excéder – les normes d'accessibilité de la *Loi sur les élections municipales* et les critères d'aménagement accessible du *Code du bâtiment* de l'Ontario lorsqu'elles traitent de l'accessibilité des bureaux de scrutin municipaux.

A. Le voyagement

- Y a-t-il des espaces désignés ou réservés pour les personnes ayant un handicap et les aînés à proximité du bureau de scrutin? S'il n'y a pas de stationnement, pouvez-vous fournir un stationnement temporaire le jour du scrutin (p. ex. ouvrir un terrain de jeux d'école pour fournir des espaces accessibles ou suspendre les restrictions relatives au stationnement habituelles pour les personnes ayant un handicap)?

- Si le stationnement est sur la rue, y a-t-il un bateau de trottoir à proximité pour permettre aux utilisateurs de moyens de déplacement (p. ex. fauteuils roulants, canes, béquilles) d'accéder à la chaussée et au trottoir?

- Le bureau de scrutin et les espaces de stationnement accessibles sont-ils clairement indiqués à l'aide de panneaux visibles de la rue?

- S'il y a plus d'une entrée, sont-elles indiquées à l'aide de panneaux installés à toutes les voies d'accès, et les chemins accessibles sont-ils identifiés à l'aide du symbole international d'accès?

- Remarque : sur les panneaux, les minuscules noires, à caractères sans empattements (p. ex. Arial) sur fond noir sont les plus faciles à lire.

- L'approche au bureau de scrutin est-elle dégagée et en bon état? Les dalles de pavage brisées, le gravier, les nids de poule, les voitures stationnées et autres obstructions entravent considérablement l'accès et l'empêchent parfois. Par conséquent, il faut effectuer des vérifications pendant la journée.

B. L'accès

- Les marches, même les plus petites, peuvent rendre un bureau de scrutin inaccessible aux personnes ayant un handicap et aux aînés. S'il y a des marches à l'entrée de votre bureau de scrutin, y a-t-il une rampe pour permettre aux personnes qui ont une mobilité réduite et/ou utilisent un moyen de déplacement d'entrer?

- La rampe est-elle bien conçue (p. ex. main courante des deux côtés), sûre et inclinée conformément aux critères d'aménagement accessible du *Code du bâtiment* de l'Ontario ou aux Directives d'aménagement pour accès facile de CSA international? Si la rampe est temporaire, il faut l'attacher solidement aux marches pour l'empêcher de glisser ou de bouger.

- Si l'entrée principale de votre bureau de scrutin est inaccessible, y a-t-il une autre entrée accessible? Cette entrée pourrait-elle servir d'entrée principale à tout le monde? Y a-t-il une autre entrée pour les personnes ayant un handicap clairement indiquée à l'aide d'un panneau comportant le symbole international d'accès?

- Les poignées de porte sont-elles accessibles (p. ex. bec-de-canne ou poignées)? Les personnes dont les doigts, les mains ou les poignets sont peu mobiles ont de la difficulté à utiliser les poignées rondes. Voyez à ce que vos poignées de porte subissent avec succès le « test du poing » (puissent être activées à l'aide du poing).

- La porte du bureau de scrutin est-elle suffisamment large pour permettre le passage d'un fauteuil roulant? Si les portes sont lourdes, difficiles à ouvrir ou sont dotées de poignées trop hautes, les maintenez-vous ouvertes d'une manière sécuritaire? Si vous les maintenez ouvertes, voyez à ce qu'elles n'obstruent pas l'entrée et l'espace de plancher adjacent.

C. À l'intérieur du bureau de scrutin

- La voie d'accès entre l'entrée du bureau de scrutin et l'aire du vote est-elle au niveau du sol? Les marches intérieures posent autant de problème que les marches extérieures et il faudra installer des rampes.

- Les paillassons sont-ils au niveau du plancher pour prévenir les faux pas? Sinon, pouvez-vous les retirer?

- Le revêtement de sol est-il non glissant, égal et horizontal? Les surfaces très lisses peuvent être glissantes pour certains, tandis que la moquette épaisse, les carpettes ou les paillassons non attachés peuvent causer des chutes ou empêcher les gens de se déplacer. L'éblouissement des surfaces polies peut également nuire aux personnes ayant une déficience visuelle.

- Le bureau de scrutin est-il bien éclairé? Même s'il fait soleil, certaines personnes ayant une vision faible ou une autre déficience visuelle peuvent avoir besoin d'une lumière pour pouvoir voter indépendamment.

- Y a-t-il des sièges pour permettre aux gens de se reposer au besoin?

- Y a-t-il des couloirs suffisamment spacieux pour permettre aux personnes en fauteuil roulant de se déplacer facilement? Les obstructions telles que meubles ou cartons empilés posent des problèmes aux personnes ayant une déficience visuelle ou une mobilité réduite.

- Y a-t-il suffisamment d'espace dans le bureau de scrutin pour qu'une personne en fauteuil roulant puisse se déplacer facilement?

D. Le vote

- Y a-t-il un isoloir bas et suffisamment large pour permettre aux personnes en fauteuil roulant de voter indépendamment et en secret?

- Y a-t-il une urne suffisamment basse pour qu'une personne en fauteuil roulant puisse l'atteindre sans aide?

- L'ouverture de l'urne est-elle facile à déceler (p. ex. avec une bande contrastante autour de la fente) pour permettre aux personnes ayant une déficience visuelle d'y déposer leur vote?

- Y a-t-il un avis en gros caractères sur le bulletin de vote? L'avez-vous placé à proximité de l'isoloir dans un endroit visible pour les gens qui en ont besoin? Il faut le placer au bas du mur et éviter de l'obstruer avec d'autres avis ou panneaux. L'installer dans les isoloirs est une option valable.

- Les bulletins de vote comportent-ils du texte en gros caractères et les symboles appropriés?

- Y a-t-il un modèle tactile pour aider les personnes ayant une déficience visuelle à voter indépendamment? Savez-vous l'utiliser et pouvez-vous expliquer à quelqu'un comment l'utiliser?

E. Problèmes d'accès généraux

- Certaines personnes ayant un handicap peuvent avoir besoin d'aide mais tout le monde a ses préférences. Demandez avant de présumer que quelqu'un veut de l'aide.

- Bon nombre de personnes ayant un handicap s'attendent à avoir des problèmes lorsqu'elles vont voter, si elles se fient à l'expérience passée. Si vous avez réfléchi aux sujets susmentionnés, faites-le savoir. Vous pouvez afficher ces renseignements sur le site Web de votre municipalité, mentionner l'information sur l'accessibilité sur la carte de vote ou préparer un dépliant ou une brochure sur l'accessibilité. Voyez à ce que le bureau du greffier soit au courant de ces questions et puisse informer les gens correctement.

Remerciements : Cette liste de vérification a été adaptée de « Polls Apart Access Checklist », avec la permission de The Pollen Shop (www.thepollenshop.co.uk).

Autres ressources utiles :

- Accessibility of the Electoral System
  http://www.elections.ca/content.asp?section=gen&dir=bkg&document=ec90505&;amg=e&textonly=false

- ADA Checklist for Voting Places
  http://www.usdoj.gov/crt/ada/votingck.htm

Pleins feux sur le logement : Toronto Community Housing Corporation – « Pommes, oranges et citrons »

Créée en 2001, la Toronto Community Housing Corporation (TCHC) est le nouveau propriétaire amalgamé du parc de logement social de la ville. Les 57 000 unités de logement réparties entre 2 800 bâtiments remontent au siècle dernier – les trois quarts du portefeuille datent de plus de 30 ans.

La TCHC a mis en œuvre une méthode unique pour vérifier son portefeuille actuel d'unités de logement. Son processus en cinq étapes est un outil de gestion efficace qui pourrait être pertinent pour les autres fournisseurs de logement social. Les autres municipalités devraient envisager la méthode de vérification de la TCHC, dont voici le sommaire.

Méthode de vérification de la TCHC

Vue dans le contexte du parc de logement, l'accessibilité et son influence sur la conception domiciliaire est une innovation récente et il a fallu fournir à la direction des outils efficaces pour la définition et la gestion des unités désignées accessibles.

ÉTAPE 1

Un système de classification, originellement élaboré pour les aires communes des immeubles, a été adapté pour les unités. Les vérifications de l'accessibilité peuvent utiliser une longue liste d'éléments, mais ceux-ci ont été simplifiés pour fournir les éléments essentiels à la distinction de trois niveaux d'accessibilité.

ÉTAPE 2

Un sondage de mesure a été effectué pour chaque type d'unité accessible dans chaque bâtiment et un plan d'étage créé en AutoCAD. L'information comprise dans le plan, ainsi que les notes, portaient spécifiquement sur les critères de classification et fournissaient les dimensions actuelles.

ÉTAPE 3

Les plans ont été révisés et classifiés dans le cadre d'une vérification du portefeuille et la classification enregistrée dans une base de données desservant la totalité du portefeuille.

ÉTAPE 4

La base de données a servi à la création d'un modèle de prévision des coûts ascendant qui a fourni un ordre de grandeur des coûts (montant approximatif) de la mise à niveau maximale de chaque unité.

ÉTAPE 5

Les plans étaient reliés à une base de données intranet fournissant un plan d'étage d'une page simple pour tous les niveaux de personnel. Le plan pouvait être lu et imprimé sur une seule page, format commercial pour en faciliter la référence, l'impression et la reproduction.

Remarques :

- On peut débattre la nécessité d'établir trois niveaux d'accessibilité mais il est essentiel d'établir une distinction entre accessible et non accessible lorsque l'on gère un vaste portefeuille d'immeubles. Les « citrons » doivent être mis à niveau ou supprimés pour donner de la validité aux logements désignés accessibles.
- Les dessins architecturaux sont très utiles : premièrement, en tant qu'outil d'évaluation uniforme et, deuxièmement, en tant que référence simple et exacte pour le personnel non technique et les locataires qui doivent s'en tenir à comparer les « pommes et les oranges ».
- Les unités accessibles n'ont aucune utilité dans les immeubles inaccessibles et l'évaluation de chaque immeuble est un élément fondamental de la méthode.

Meilleure pratique : Société canadienne de la sclérose en plaque – rapport sur le logement accessible de la région de Halton

En 2002, la Société canadienne de la sclérose en plaque – chapitre de la région de Halton a effectué une étude des problèmes de logement accessible dans la région de Halton. Le projet visait initialement à déterminer si les personnes ayant un handicap moteur quittaient la région parce qu'elles étaient incapables de trouver un logement approprié. Dans l'intérim, l'ouverture d'établissements de soins de longue durée dans la région a exigé une révision de l'objectif initial en faveur d'un examen de l'impact de ces établissements sur les clients. Le deuxième objectif du projet était de fournir un outil de conception universelle, à savoir un outil convivial pour les personnes à la recherche de logements appropriés à leurs limitations motrices. Ce rapport est consultable en ligne au site Web de la Société canadienne de la sclérose en plaque (format Adobe Acrobat PDF) (http://www.mssociety.ca/chapters/halton/pdf/SCPI-ReportOnAccessibleHousing.pdf).

Outils de conception universelle

Sondage d'un immeuble à l'aide des principes de la conception universelle

Le sondage suivant est un outil de vérification modèle dont les CCA peuvent se servir lorsqu'ils effectuent des vérifications de l'accessibilité des immeubles. Il a été élaboré selon les principes de la conception universelle. Remarque : on doit faire référence au *Code du bâtiment* de l'Ontario pour assurer la conformité aux critères de l'aménagement facile.

Le sondage se divise en quatre sections :

1. Approche et entrée accessible

2. Accès aux biens, programmes et services

3. Facilité d'emploi des toilettes

4. Accès additionnel

On a assigné une série de questions à chaque section pour déterminer le niveau d'accessibilité de l'immeuble, en fonction des sept principes de la conception universelle. Les réponses possibles à chaque question sont « oui », « non » ou « sans objet ». Il y a de l'espace prévu pour les commentaires et les suggestions, le cas échéant. On s'attend à ce que chaque municipalité adopte cette liste de vérification à ses besoins.

Sondage de vérification

1. Approche et entrée accessibles

Principe 1 : Usage équitable

La conception convient aux personnes de capacités diverses.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
La voie d'accès accessible de la rue est-elle la même pour tout le monde?				
Le chemin accessible menant du stationnement est-il le même pour tous les usagers?				
L'entrée principale est-elle la même pour tous les usagers?				
La conception est-elle attrayante pour tous les usagers?				
Les caractéristiques d'accessibilité font-elle partie intégrante du schéma de conception global?				
Autre?				

Principe 2 : Souplesse d'utilisation

La conception accommode un vaste éventail de préférences et de capacités individuelles.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
Y a-t-il plus d'une option pour entrer dans l'immeuble?				
S'il y a une rampe, y a-t-il également des marches bien conçues?				
Autre?				

Principe 3: Usage simple et intuitif
La conception est facile à comprendre, peu importe l'expérience, les connaissances, les compétences linguistiques ou le niveau de concentration actuel de l'usager.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
La voie d'accès menant à l'immeuble est-elle facile à trouver et à utiliser?				
L'entrée est-elle facile à trouver?				
Peut-on voir des options de transport vertical de l'entrée?				
Autre?				

Principe 4 : Information perceptible
La conception prévoit une communication efficace de l'information nécessaire à l'usager, peu importe les conditions ambiantes ou ses capacités sensorielles.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
Y a-t-il des panneaux extérieurs utilisables par tout le monde?				
Y a-t-il de l'éclairage pour maximiser l'usage?				
Le répertoire de l'immeuble est-il facile à trouver?				
Autre?				

Principe 5 : Tolérance à l'erreur
La conception minimise les dangers et les conséquences adverses d'actes accidentels ou involontaires.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
Le chemin de circulation est-il à l'abri des voitures?				
Le chemin évite-t-il les changements de niveaux inattendus?				
Y a-t-il un abri à l'entrée en cas de température inclémente?				
Autre?				

Principe 6 : Effort physique minimum

La conception prévoit un usage efficace et confortable avec un minimum de fatigue.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
Les voies d'accès menant aux entrées sont-elles efficaces, minimisant l'effort gaspillé?				
Les gens peuvent-ils utiliser les portes extérieures et intérieures facilement?				
Autre?				

Principe 7 : Dimensions et espace pour l'approche et l'utilisation

On a prévu des dimensions et un espace appropriés pour l'approche, le passage, la manipulation et l'usage, peu importe la taille, la posture ou la mobilité de l'usager.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
Les éléments extérieurs du bâtiment peuvent-ils être utilisés par les personnes de toutes grandeurs?				
Y a-t-il de la place pour sortir d'un véhicule en transportant de gros paquets, de l'équipement (poussettes, chariots à bagages, fauteuils roulants, marchettes)?				
Autre?				

2. Accès aux biens, services, programmes, activités

Principe 1: Usage équitable
La conception intérieure convient aux personnes de capacités diverses.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
Le chemin accessible menant au hall d'entrée et traversant l'immeuble est-elle la même pour tout le monde?				
Les espaces publics peuvent-ils être utilisés par tout le monde?				
Les sièges?				
L'entrée de chaque espace?				
Les tables, les comptoirs, les contrôles?				
La conception est-elle attrayante pour tout le monde?				
La qualité de l'air est-elle satisfaisante pour la majorité des utilisateurs?				
Les caractéristiques d'accessibilité font-elle partie intégrante du schéma de conception global?				
Autre?				

Principe 2 : Souplesse d'utilisation
La conception accommode un vaste éventail de préférences et de capacités individuelles.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
Le chemin de circulation intérieur offre-t-il des choix de méthodes d'utilisation? (s'il y a un ascenseur ou un escalateur, y a-t-il des marches bien conçues?)				
Y a-t-il divers genres de sièges (de différentes hauteurs, déplaçables)?				
Les usagers quotidiens peuvent-ils contrôler la température des aires locales?				
Autre?				

Principe 3 : Usage simple et intuitif
La conception est facile à comprendre, peu importe l'expérience, les connaissances, les compétences linguistiques ou le niveau de concentration actuel de l'usager.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
S'il y a plus d'un étage, l'aménagement est-il uniforme?				
Les chemins de circulation de l'immeuble sont-ils faciles à trouver?				
Les ascenseurs et autres aires importantes sont-ils visibles ou clairement indiqués?				
Les panneaux peuvent-ils accommoder divers niveaux d'alphabétisation et de compétences linguistiques?				
Autre?				

Principe 4 : Information perceptible
La conception prévoit une communication efficace de l'information nécessaire à l'usager, peu importe les conditions ambiantes ou ses capacités sensorielles.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
Le système d'information de l'immeuble utilise-t-il des symboles, des caractères ou des méthodes tactiles pour la présentation redondante des renseignements essentiels?				
Les salles sont-elles dotées de panneaux lisibles?				
Les panneaux sont-ils faciles à lire dans des conditions diverses?				
L'acoustique de l'immeuble favorise-t-elle une communication efficace?				
L'éclairage est-il conçu de manière à permettre aux gens de fonctionner dans chaque aire?				
Les alarmes en cas de danger peuvent-elles être perçues par les personnes ayant des déficiences visuelles et auditives?				
Autre?				

Principe 5 : Tolérance à l'erreur
La conception minimise les dangers et les conséquences adverses d'actes accidentels ou involontaires.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
A-t-on éliminé, isolé ou protégé les éléments dangereux?				
- Escaliers (surtout le dessous)?				
- Panneaux suspendus ou éléments structurels?				
- Accès aux aires dangereuses?				
Le chemin de circulation est-il dégagé pour éliminer les risques de faux pas?				
Les chemins de sortie sont-ils évidents?				
Autre?				

Principe 6 : Effort physique minimum
La conception prévoit un usage efficace et confortable avec un minimum de fatigue.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
Le chemin de circulation est-il efficace, minimisant l'effort gaspillé?				
Y a-t-il des endroits pour s'asseoir et se reposer dans les couloirs? Des rampes?				
Les portes et les fenêtres s'ouvrent-elles facilement?				
Autre?				

Principe 7 : Dimensions et espace pour l'approche et l'utilisation

On a prévu des dimensions et un espace appropriés pour l'approche, le passage, la manipulation et l'usage, peu importe la taille, la posture ou la mobilité de l'usager.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
Les utilisateurs de poussettes, de fauteuils roulants et de marchettes peuvent-ils entrer et sortir facilement?				
Les éléments importants de chaque aire sont-ils faciles à voir en position assise ou debout?				
Les éléments sont-ils à la portée des personnes de grandeurs différentes?				
Les contrôles peuvent-ils être utilisés par des personnes de capacités différentes?				
Y a-t-il suffisamment d'espace pour l'équipement (poussettes, chariots à bagage, marchettes)?				
Autre?				

3. Facilité d'emploi des toilettes

Principe 1 : Usage équitable

La conception convient aux personnes de capacités diverses.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
La toilette accessible est-elle aussi bien située que les autres toilettes?				
La conception accessible est-elle attrayante pour tout le monde?				
Les caractéristiques d'accessibilité font-elles partie intégrante de la conception?				
La qualité de l'air est-elle satisfaisante pour la majorité des utilisateurs (bonne ventilation, pas de produits de nettoyage ni d'assainisseurs parfumés)?				
Autre?				

Principe 2 : Souplesse d'utilisation

La conception accommode un vaste éventail de préférences et de capacités individuelles.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
Y a-t-il une toilette familiale à l'usage des parents avec enfants et des autres personnes ayant besoin d'aide?				
Autre?				

Principe 3 : Usage simple et intuitif

La conception est facile à comprendre, peu importe l'expérience, les connaissances, les compétences linguistiques ou le niveau de concentration actuel de l'usager.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
Le chemin menant aux toilettes est-il facile à trouver et à emprunter?				
L'entrée est-elle facile à trouver?				
Les distributeurs de savon, les robinets sont-ils bien situés, faciles à utiliser?				
Autre?				

Principe 4 : Information perceptible

La conception prévoit une communication efficace de l'information nécessaire à l'usager, peu importe les conditions ambiantes ou ses capacités sensorielles.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
Les panneaux des toilettes conviennent-ils aux personnes ayant une vision faible, qui sont aveugles ou analphabètes? (comprennent des pictogrammes)				
L'éclairage est-il adéquat?				
Autre?				

Principe 5 : Tolérance à l'erreur

La conception minimise les dangers et les conséquences adverses d'actes accidentels ou involontaires.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
A-t-on éliminé les objets posant un risque de faux pas?				
A-t-on retiré les objets qui empêchent ou entravent l'usage de l'équipement?				
Les tuyaux chauffés sont-ils recouverts pour prévenir les brûlures?				
Les personnes ayant une dextérité manuelle limitée peuvent-elles fermer et verrouiller les portes des cabines de toilette?				
Les personnes qui ont des enfants et utilisent de l'équipement peuvent-elles entrer et sortir facilement des cabines?				
Autre?				

Principe 6 : Effort physique minimum

La conception prévoit un usage efficace et confortable avec un minimum de fatigue.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
S'il y a plusieurs étages, y a-t-il une toilette accessible à chaque étage?				
Le chemin menant aux toilettes minimise-t-il l'effort gaspillé?				
Peut-on ouvrir la porte facilement, sans utiliser beaucoup de force?				
Les personnes ayant des déficiences motrices peuvent-elles actionner tous les contrôles?				
Autre?				

Principe 7 : Dimensions et espace pour l'approche et l'utilisation

On a prévu des dimensions et un espace appropriés pour l'approche, le passage, la manipulation et l'usage, peu importe la taille, la posture ou la mobilité de l'usager.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
L'équipement peut-il être utilisé par des personnes de différentes grandeurs?				
La porte de la cabine est-elle suffisamment large pour permettre aux personnes qui utilisent de l'équipement ou portent des paquets et des valises d'entrer et de sortir?				
Y a-t-il de la place pour un auxiliaire ou un parent dans la cabine de toilette?				
A-t-on retiré les obstacles qui entravent l'usage (p. ex. panier à déchets, armoire pour fournitures)?				
Autre?				

4. Accès additionnel

Principe 1 : Usage équitable
La conception convient aux personnes de capacités diverses.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
Les fontaines sont-elles accessibles aux enfants et aux personnes petites, grandes ou assises?				
Y a-t-il des téléphones à affichage textuel à proximité des autres téléphones?				
La conception est-elle attrayante pour tous les usagers?				
Les caractéristiques d'accessibilité font-elle partie intégrante du schéma de conception global?				
Autre?				

Principe 2 : Souplesse d'utilisation
La conception accommode un vaste éventail de préférences et de capacités individuelles.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
Les téléphones payants peuvent-ils être utilisés par des personnes de différentes grandeurs?				
Les téléphones payants offrent-ils différentes options d'appel? (carte de crédit, télécarte, monnaie, appel à frais virés)				
A-t-on prévu une place pour écrire confortablement tout en parlant au téléphone?				
Autre?				

Principe 3 : Usage simple et intuitif
La conception est facile à comprendre, peu importe l'expérience, les connaissances, les compétences linguistiques ou le niveau de concentration actuel de l'usager.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
Les fontaines et les téléphones sont-ils faciles à trouver?				
La conception des téléphones et des fontaines élimine-t-elle les complications inutiles?				
Autre?				

Principe 4 : Information perceptible
La conception prévoit une communication efficace de l'information nécessaire à l'usager, peu importe les conditions ambiantes ou ses capacités sensorielles.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
Les panneaux connexes comportent-ils des caractères lisibles et des pictogrammes?				
L'éclairage est-il suffisant?				
L'environnement acoustique favorise-t-il l'usage efficace du téléphone?				
Autre?				

Principe 5 : Tolérance à l'erreur
La conception minimise les dangers et les conséquences adverses d'actes accidentels ou involontaires.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
Le téléphone et/ou la fontaine est-il placé de manière à éliminer les dangers?				
Les chemin d'accès sont-ils protégés des objets en saillie?				
L'emplacement du téléphone respecte-t-il la vie privée?				
Autre?				

Principe 6 : Effort physique minimum

La conception prévoit un usage efficace et confortable avec un minimum de fatigue.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
Les fontaines sont-elles accessibles aux personnes petites, grandes ou assises?				
Peut-on s'asseoir pour téléphoner?				
Autre?				

Principe 7 : Dimensions et espace pour l'approche et l'utilisation

On a prévu des dimensions et un espace appropriés pour l'approche, le passage, la manipulation et l'usage, peu importe la taille, la posture ou la mobilité de l'usager.

	Oui	Non	s/o	Suggestions pour un usage universel
L'emplacement de la fontaine ou du téléphone permet-il à une personne qui utilise de l'équipement de l'utiliser?				
Autre?				

Remerciements : Les questions ont été adaptées de l'ouvrage Principles of Universal Design du Global Universal Design Educator's Network (GUDEN) ©. La liste de vérification (version 2003) a été adaptée pour usage avec ce Guide avec l'autorisation du GUDEN. L'organisme a précisé que la liste est un travail en cours et qu'il encourage la rétroaction.

The Principles of Universal Design, © 1997 NC State University, Center for Universal Design.

Les principes ont été conçus et élaborés par le Center for Universal Design de la North Carolina State University. L'usage ou l'application des principes sous n'importe quelle forme ne constitue pas et n'implique pas une acceptation ou une avalisation du Center for Universal Design de l'usage ou de l'application.